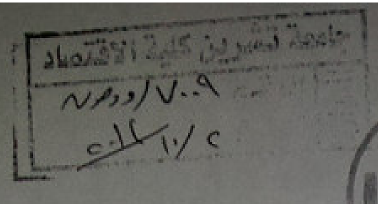




الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
جامعة تشرين

SYRIAN ARAB REPUBLIC
Ministry of Higher Education
Tishreen University

قرار لجنة الحكم على رسالة ماجستير

اجتمعت لجنة الحكم المشكلة بموجب قرار مجلس البحث العلمي رقم /٦/ المتخذ بالجلسة رقم/ ١ / المنعقدة بتاريخ ٢٣ / ذو القعدة / ١٤٣٥ هـ الموافق ١٧ / ٩ / ٢٠١٤ م وذلك في تمام الساعة الثانية عشرة ظهرا من يوم الخميس الموافق ٢ / ١٠ /٢٠١٤م.

والمؤلفة من السادة:

الدكتورة: نهاد نادر الأستاذة المساعدة في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة تشرين اختصاص/ إدارة مالية / عضوا ومشرفاً.

الدكتورة: يسيرة دريباتي المدرسة في قسم الإحصاء والبرمجة بكلية الاقتصاد في جامعة تشرين اختصاص / رياضيات التأمين / عضواً.

الدكتور: قصي عمار المدرس في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة تشرين اختصاص/ إدارة استثمارات / عضواً.

وناقشت اللجنة رسالة الماجستير التي تقدمت بها الطالبة : نور أسامة ماء البارد

بعنوان: اثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين / دراسة تجريبية على شركات التأمين في سورية

وبعد المداولة قررت لجنة الحكم:

١) منح الطالبة نور أسامة ماء البارد علامة وقدرها: (رقما 83) درجة (كتابة ثلاث وثمانون) وبتقدير (جيد جداً) في اختصاص إدارة الأعمال من قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد.

٢) رفع هذا القرار إلى المجالس المختصة لمنحها الدرجة المذكورة واستصدار القرارات اللازمة لتمتعها بحقوق هذه الدرجة وامتيازاتها وفق الأصول النافذة.

اللاذقية: يوم الخميس في ٢ / ١٠ /٢٠١٤ م.

الدكتور	الدكتورة	الدكتورة
قصي عمار	يسيرة دريباتي	نهاد نادر

رئيس قسم الإدارة
للإجراء اللازم أصولاً.
عميد كلية الاقتصاد
د. يوسف ...

شهادة

نشهد بأن العمل الموصوف في هذه الدراسة هو نتيجة بحث قامت به الطالبة **نور أسامة ماء البارد** بإشراف **د.نهاد الياس نادر** وأي رجوع إلى بحث آخر في هذا الموضوع موثق في النص.

المرشحة

نور أسامة ماء البارد

المشرف

د.نهاد الياس نادر

تصريح

أصرح بأن هذا البحث:

(أثرمتغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين – دراسة تجريبية على شركات التأمين في سورية)

لم يسبق أن قبل للحصول على أية شهادة ولا هو مقدم حالياً للحصول على شهادة أخرى.

المرشحة

نور أسامة ماء البارد

إن الطالبة قامت بإجراء التعديلات المطلوبة

اسم الدكتور	التوقيع
د. نهاد الياس نادر	
د. يسيرة دريباتي	
د. قصي عمار	

الجمهورية العربيـــة الـــسوريـــة

وزارة التعليـــم العـــالـــــــي

جامعـــــة تشـــــريـــــــن

كلـــيـــــة الاقتصـــــــــاد

قســــــم إدارة الأعـــمـــــال



أثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين

(دراسة تجريبية على شركات التأمين في سورية)

رسالة أُعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالبة:

نـــور أســـــامة مـــاء البـــارد

إشراف:

الدكتورة نهـــــاد نـــــــــادر

الأستاذة المساعدة في قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد- جامعة تشرين

2014م - 1435هـ

بطاقة شكر وتقدير

تتقدّم الباحثة بكامل الشكر والتقدير والامتنان إلى:

الوطن الحبيب الجمهورية العربية السورية

منهل العلم وزارة التعليم العالي

رئاسة جامعة تشرين

عمادة كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

كما تتقدّم بالشكر الجزيل والامتنان وكل الاحترام إلى إحدى مشاعل النور والمعرفة الدكتورة:

نهاد الياس نادر

الأستاذة المساعدة في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد-جامعة تشرين، التي تفضلت مشكورةً بالإشراف على هذا البحث فكانت خير عون للباحثة في كل مرحلة من مراحل العمل، وكان لرعايتها العلمية الأثر الكبير في إتمام البحث.

وواجب العرفان بالجميل يقتضي من الباحثة أن تشكر الأساتذة الدكاترة أعضاء لجنة الحكم الدكتورة **يسيرة دريباتي**، والدكتور **قصي عمار**، لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، وإلى توجيهاتهما السديدة في الارتقاء بمستواها .

ولن أنسى الدعم الذي رافقني طيلة مدة دراستي من والديَّ.

فكل الحب والوفاء لعائلتي.....

ملخص البحث

يُعدُّ قطاع التأمين من القطاعات الداعمة للاقتصاد المحلي لأي دولة، نظراً لما يتمتع به هذا القطاع من حيوية في عملية تجميع رؤوس الأموال والادخار والاستثمار، إلاّ أنَّ هناك مجموعة من العوامل المؤثرة على أداء الشركات العاملة في القطاع التأميني، وتنقسم إلى عوامل داخلية وخارجية. لذلك كان لا بدَّ من دراسة أثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين وذلك نظراً لتعدد شركات التأمين وتنوعها نتيجةً لدخول القطاع الخاص إلى السوق السورية. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التامين في سورية، وتنبع أصالة هذه الدراسة كونها تعد من الدراسات القليلة في سورية التي تتناول أثر بعض متغيرات البيئة الداخلية على أداء شركات التأمين العامة والخاصة في سورية والمتمثلة في مستوى التكنولوجيا المستخدمة، خبرة العاملين، حجم الشركة، العلاقة بين الإدارة والعاملين، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء. وقد اعتمدت الباحثة على المدخل المنهجي الفرضي الاستنباطي كما قامت بتصميم استبانة، وقامت باستخراج بعض النسب المالية. وتوصّلت الباحثة إلى العديد من النتائج وهي أنَّ العمل في مجال التأمين يحتاج إلى مهارات متعددة كالتفاوض والإقناع، بالإضافة إلى قلة خبرة خريجي الجامعات السورية بالعلوم التطبيقية في مجال التأمين، وأنَّ هناك احترافية في إدارة العلاقة بين الإدارة والعامل باستثناء موضوع مشاركة العامل بالرأي في المستويات الدنيا. بالإضافة إلى أنَّ سلوك الفرد واتجاهاته تتأثّر بالبيئة المحيطة، وضعف الخبرات في مجال التأمين نتيجةً لاحتكاره من قِبل القطاع العام لفترة طويلة.

الكلمات المفتاحية:

شركات التأمين– أداء شركات التأمين– متغيرات البيئة الداخلية– الخطر.

محتويات البحث:

قائمة الجداول

قائمة الأشكال البيانية

مصطلحات البحث:

1. التأمين Insurance: وهو عبارة عن عقد بين المؤمِّن والمؤمَّن له يتعهد فيه الطرف الأول بتعويض الطرف الثاني، مقابل دفع الأخير لقسط التأمين عن الأضرار والخسائر المغطاة بموجب عقد أو وثيقة التأمين. وهناك نوعان من التأمين هما: التأمين الاجتماعي الذي غالباً ما تشرف عليه الدولة ويكون الانتساب إليه إجبارياً في معظم البلدان. والتأمين الاختياري أو الخاص هو التأمين الذي توفره شركات التأمين سواء كانت خاصة أو شركات حكومية. ومن أهم أنواع التأمين الاختياري هي (التريكي، 2006، ص173):

- التأمين التجاري: وهو التأمين الذي تكتتب به شركات التأمين الخاصة التي تهدف إلى تحقيق الربح من وراء القيام بنشاطها.
- التأمين التعاوني: وهو التأمين الذي تكتتب به جمعيات تعاونية دون أن تقصد من وراء ذلك تحقيق الربح. وهي جمعيات تهدف في الحقيقة إلى توفير التأمين الاجتماعي بواسطة منشأة خاصة.
- التأمين الحكومي الاختياري: ويختلف هذا التأمين عن التأمين الاجتماعي في كونه تأميناً غير إجباري.

2. شركة التأمين Insurance company: هي شركة تُقدّم خدمات تأمينية، أو بمعنى آخر هي هيئة اعتبارية تمارس الاكتتاب في أعمال التأمين وتنحصر مسؤوليتها فيما تمارسه من نشاط في حدود أصولها التي تعلن عنها للجهات المخولة بسلطة الرقابة والإشراف على شركات التأمين (التريكي، 2006، ص58).

3. قسط التأمين premium: وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمَّن له للمؤمِّن مقابل موافقة المؤمِّن على تعويض المؤمَّن له عن الخسائر التي يكون السبب المباشر في وقوعها خطر المؤمن ضده. ولا يلتزم المؤمِّن بإصدار الوثيقة إلّا بعد استلامه لقسط التأمين أو موافقته على استلام القسط أو الأقساط المتفق عليها في وقت لاحق وقد تحتوي بعض الوثائق على نص يؤكد ذلك صراحة. ويُعتبر الوسيط مسؤولاً أمام المؤمِّن عن قسط التأمين إذا أُبرم التأمين بواسطته بصرف النظر عما إذا كان قد تحصّل على قسط التأمين من المؤمَّن له أو لم يتحصل (التريكي، 2006، ص282).

4. التكنولوجيا المستخدمة Technology: هي عبارة عن الأدوات والأساليب التي يعتمد عليها أعضاء المنظمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات بغض النظر عن طبيعة المجال الذي تعمل فيه المنظمة (عمر وآخرون، 2009، ص 69).

5. خبرة العاملين The experience of the working staff: هي المعرفة في مجال محدد والفهم لمشكلات معينة ومهارات ف حل بعض المشكلات (الكفارنة، 2012، ص8).

6. حجم الشركة Firm size: ويُعبّر عن مدى قوة أو قدرة المنظمة المادية، ويختلف مقياس حجم المنظمات باختلاف طبيعة المنظمة ومجال عملها، فالمنظمات الخدمية مثلاً يمكن قياس حجمها من خلال حجم الخدمة التي تقدمها (عمر وآخرون، 2009، ص 97).

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة.

الدراسات السابقة.

نقاط الإتفاق والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

مشكلة البحث.

أهمية البحث.

أهداف البحث.

فرضيات البحث.

منهجية البحث.

متغيرات البحث.

حدود البحث.

مقدمة:

لا بدَّ للإنسان في أثناء ممارسة نشاطاته وإشباع حاجاته من تعرِّضه إلى أخطار عدة. وهذه الأخطار لها تأثيرها العميق في شعور الإنسان بالأمن والطمأنينة، وهي متنوعة بين أخطار على الممتلكات كضياعها أو هلاكها، وأخرى كأخطار المسؤولية المدنية كمسؤولية الإنسان عن أضرار لحقت بحياة أشخاص آخرين أو ممتلكاتهم، وخطر متعلق بفقدان العمل. ومن هنا نشأت أهمية التأمين ودوره في التخفيف من آثار هذه الأخطار.

وقد نشأ التأمين قديماً ولكنه تطوَّر مع الوقت، فقد قام على فكرة تعاون الأفراد مع بعضهم بعضاً لتكوين احتياطي لدرء الأخطار، ولمواجهة الخسائر غير المؤكدة التي يتعرَّض لها رأس المال عن طريق توقعها، والاحتياط لها.

ولم يكن من الممكن سابقاً أن يتفادى الإنسان أو يقلل من أثر تلك الأخطار نتيجة عدم نضج مفهوم التعاون على التخلّص من الأخطار بين الأفراد، وعلى الرغم من ذلك قام باستحداث وسائل مختلفة، وكان الإغريق السباقين لوضع صيغ تعاونية، إذ كان المحاربون يساهمون بأقساط توضع في صندوق يقوم بتعويض أسرة الجندي القتيل. ويُقال أنَّ أول تأمين ضدّ الحريق ظهر في بريطانيا بعد سنة 1666م، وهي السنة التي شهدت حريق لندن الذي أتى على أكثر المباني في تلك المدينة. أما أول شركة تأمين ظهرت في الولايات المتحدة فكانت في سنة 1752، والتي أسسها بنجامين فرانكلين الذي أصبح بعدئذ رئيساً للولايات المتحدة (التويجري، 2009 ، ص8، 9).

وقد احتلّت صناعة التأمين مركزاً مهماً في الدول المتقدمة، حيث وفَّرت تلك الدول الظروف الملائمة لعمل هذا القطاع. ولم تكن الجمهورية العربية السورية بعيدة عن صناعة التأمين، وعن مواكبة متغيرات البيئة الاقتصادية، إلَّا أنها واجهت مشكلات عدّة، لذلك يُعدُّ قطاع

التأمين في سورية أحد أكثر القطاعات الاقتصادية التي عانت خلال السنوات الماضية من تداعيات احتكارها من قِبل القطاع العام، حيث إنَّ التعامل خلال فترة الستينات كان مقتصراً على المؤسسة العامة السورية للتأمين، الأمر الذي أدى إلى نفور العديد من التعامل مع التأمين لما فيه من تعقيدات إدارية لا يرغبون بها. وقد أدى هذا الوضع إلى سلبيات حقيقية لعل أبرزها تجلى في غياب مبدأ المنافسة والاعتماد على القطاع العام بشكل حصري، إضافة إلى عدم إمكانية المقارنة مع الشركات الأخرى، حيث إنَّ للشركات المنفردة والمحتكرة نتائج رابحة دائماً، والأصح نتائج مخططة مسبقاً لأن تكون رابحة، حيث إنَّ بإمكانها رفع الأسعار متى شاءت، وذلك لعدم وجود المنافسة في السوق المحلية. ومن المعروف أنَّ المنافسة هي أساس التقدّم والنجاح وروح الاقتصاد وتطوّره، الأمر الذي أدى إلى تدنٍ في نوعية الأداء والخدمات المقدّمة بحيث أصبحت الأقساط التي يدفعها المواطن بمنزلة ضريبة للدولة دون أن يملك ثقافة التأمين ويشعر بالفائدة التي يحققها له (المركز الاقتصادي السوري، 2007، ص5)، واستمر هذا الحال إلى أن صدر المرسوم رقم 68 عام 2004 الخاص بإنشاء هيئة الإشراف والرقابة على التأمين الذي وضع البيئة التشريعية الناظمة لهذا القطاع، حيث أُعتبر هذا المرسوم بمنزلة مفتاح لتأسيس بيئة تشريعية ناظمة لعمل هذا القطاع، وتلاه صدور المرسوم رقم 43 لعام 2005 الذي يسمح للقطاع الخاص بالدخول للسوق السورية.

ومن هذا المنطلق كان الاهتمام بموضوع بيان أثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين السورية، وقد تمَّ الخوض في هذا المجال علّنا نستطيع تقديم دراسة تستفيد من تجارب الدول الأخرى وتُراعي الظروف الخاصة بسورية، وذلك بهدف إلقاء الضوء على أهم المتغيرات الداخلية المؤثرة في أداء شركات التأمين والوقوف على المعوقات والمشكلات التي أثّرت في أداء هذه الشركات.

الدراسات السابقة:

الدراسات باللغة العربية :

1- دراسة (حمودة، 1998):[1]

بعنوان الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم الأسس العلمية والعملية لتقويم الأداء في شركات التأمين ومعرفة الاتجاهات والتطورات والدراسات الحديثة في هذا المجال، وقد تمَّ تطبيق الدراسة على عدد من شركات التأمين في مصر. وقد توصّل الباحث إلى أنَّ هناك عدة معايير نظرية لتقويم أداء شركات التأمين، من أهمها الخدمة الجيدة للعملاء، وأنَّ هناك عوامل كثيرة تؤثر في أداء وملاءة شركات التأمين مثل العوامل القانونية والسياسية والاجتماعية والفنية التي يجب الاهتمام بها كمقاييس للأداء إلى جانب المقاييس المالية، إضافة إلى أنَّ شركات التأمين يجب ألّا تعتمد على الربح الاستثماري أو عمليات إعادة التأمين لتغطية خسائر الاكتتاب أو لتحقيق مستوى مقبول من الملاءة المالية لأن الجزء الأكبر من هذه الملاءة سوف يكون وهمياً، لذلك ينبغي الاهتمام بالاكتتاب في حد ذاته من حيث العمل وفقاً للأسس الفنية للاكتتاب، وضرورة الرقابة والمتابعة المستمرة لشركات التأمين من أجل حماية حقوق حملة الوثائق، كما اتضح في هذه الدراسة عدم فاعلية بعض النسب المالية عند تطبيقها على شركات التأمين المصرية من جهة، ومن جهة أخرى أنَّ نتائج تطبيق بعض هذه النسب على شركات التأمين المصرية يبعد عن المعدلات العالمية. كما استخلص الباحث بأن عملية تقويم الأداء في شركات التأمين تحتاج

---

[1] إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، (نوفمبر 1998). *الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين*. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية،.

إلى دراسات إضافية وبخاصة أن نظم التقويم تحتاج إلى التطوير المستمر. وقد كان المتغير التابع لهذه الدراسة الأداء في شركات التأمين، بينما كانت المتغيرات المستقلة عبارة عن مجموعتين من المعايير: المعايير الداخلية وقد قام الباحث بدراسة الهيكل الوظيفي للعملاء والكفاءات، بحوث الإنتاج والتطوير، الاهتمام بعمليات الاكتتاب وإعادة التأمين، الرقابة على التعويضات، التسويق، الاستثمارات، التخطيط المالي، الكوادر وتدريبها، وأثر كلٍّ منها على أداء شركات التأمين المصرية. أما المعايير الخارجية فكانت عبارة عن دراسة الخدمة الجيدة للعملاء، تكلفة التأمين، السمعة المالية العامة للشركة، وأثر كلٍّ منها في أداء شركات التأمين المصرية.

2- دراسة (قزعاط، 2009):[1]

بعنوان تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين "دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى الضعف في قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، وإلى العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى قطاع التأمين في السوق المالي وذلك مقارنة مع القطاعات الأخرى الموجودة في فلسطين. وقد تمَّ تطبيق البحث على مجموعة من شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية والتي يبلغ عددها حوالي خمس شركات.

[1] أسيل جميل قزعاط، **تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين "دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية"**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة، 2009م.

وقد توصّل الباحث إلى أنَّ سوق التأمين في فلسطين يواجه عدداً من المشكلات التي تقف عائقاً في وجه نموه ومقدرته على التغلغل والتفاعل مع المجتمع، ومن أبرز هذه المشكلات كيفية ممارسة التأمين، وضعف الوعي التأميني لدى المواطنين، والذي يعود إلى قلّة الاهتمام بالعملية التأمينية وارتفاع تكلفة أقساط التأمين، بالإضافة إلى عدم وجود لوائح تنظيمية لسوق التأمين. وقد قام الباحث بتحديد أسباب نجاح شركات التأمين والتي تعود في المرتبة الأولى إلى التنويع في الاستثمارات بالإضافة إلى انخفاض درجة المخاطرة، وأنَّ الإقبال على التأمين يرتبط بمستوى التعليم فكلما زاد المستوى التعليمي للفرد زاد الإقبال على التأمين.

وقد كان المتغير التابع لهذه الدراسة هو ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين. أما عن المتغيرات المستقلة فقد قام الباحث بدراسة نوعين من العوامل: العوامل الداخلية والتي شملت دراسة عدم وجود كوادر متخصصة في التأمين، ضعف التسويق للخدمات التأمينية والتركيز فقط على العمولة، ضعف معدل تداول أسهم شركات التأمين، غياب التخطيط الاستراتيجي وأثر كلٍّ منها في قطاع التأمين في فلسطين. أما العوامل الخارجية فشملت دراسة لكل من انخفاض الوعي التأميني، النواحي الدينية "التشكيك في مشروعية التأمين"، البيئة الاستثمارية "انخفاض الوعي الاستثماري"، البيئة القانونية "ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين"، المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتمثل في زيادة معدل البطالة وانخفاض معدل دخل الفرد"، ضعف معدل تداول الأسهم وظهور المضاربات في سوق فلسطين للأوراق المالية، وأثر كل منها في قطاع التأمين في فلسطين.

3- دراسة (حساني، د.ت.):[1]

بعنوان دور استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات في تحسين أداء شركات التأمين الجزائرية (دراسة كمية لأدوات تقييم الأداء).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على بعض الأساليب الكمية الحديثة في قياس أداء شركات التأمين الجزائرية وكيف يمكن تطبيقها على أرض الجزائر. وقد تطرّق الباحث إلى دور مؤشرات التحليل المالي في تقويم الأداء ودوره في اكتشاف حالات الفشل والإفلاس، وقد عالجت الدراسة النماذج المعاصرة لتقويم الأداء المزدوج BALDRIDGE، ونموذج التقويم المتوازن للأداء وكيفية تطبيقها على النشاط التأميني بخصوصياته. وقد توصّل الباحث إلى أنّه لا يمكن تطبيق الأساليب الكمية إلّا بشكل استثنائي على النشاط التأميني الذي يُعتبر جزءاً من النشاط الخدمي للجزائر، حيث إنَّ معظم الشركات تقوم بقياس قيمة خدمتها عن طريق الخصائص القابلة للقياس لهذه الخدمة مثل نوعيتها، ومدة الحصول عليها ودرجة الإبداع في هذه الخدمة وفعالية الخدمة بعد البيع .

الدراسات باللغة الأجنبية:

1- دراسة (Tapanya، 2004):[2]

بعنوان دراسة العوامل التي تؤثر في قياس الأداء والإدارة في بنوك تايلند: تطبيق على بطاقة الأداء المتوازن.

---

[1] حسين حساني(د.ت.)، **دور استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات في تحسين أداء شركات التأمين الجزائرية (دراسة كمية لأدوات تقييم الأداء)**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سكيكدة: الجزائر.

[2] Tapanya, S. **Examining the Factors which influence performance Measurement and Management in The Thai Banking Industry: an application of the balanced scorecard framework.** A thesis for the degree of doctor of philosophy ، Murdoch University، May 2004.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أساليب قياس الأداء في البنوك التايلندية، واختيار أفضل نظام لقياس الأداء والذي يشمل تفاعلاً بين الاستراتيجية العامة للبنك والبيئتين الداخلية والخارجية. وقام الباحث باختبار العوامل التي تؤثر في نظام قياس الأداء وذلك بواسطة نموذج BSC (Balanced Scorecard)، الذي يجمع بين استراتيجية الإدارة وبين الركائز الأربعة الأساسية للقياس وهي المالية، العملاء، التعلّم، والنمو، وبين العملية الداخلية للعمل. وقد قام الباحث بدراسة أثر المتغيرات الداخلية التالية: استراتيجية الشركة وسياساتها، التسويق والمنتجات المقدمة، الموارد المالية والمحاسبية، المساهمين، الموارد البشرية، في أداء البنوك في تايلند.

وقد توصّلت الدراسة إلى أنَّ نظام قياس الأداء نظام مهم في كل منظمة، وعلى كل منظمة أن تتخذ نظاماً خاصاً بها يشمل العوامل التي تؤثر في أدائها وذلك من أجل اتخاذ القرارات المناسبة. كما أنه يجب على البنوك في تايلند أن تحسّن من أدائها وأنظمة قياسها، وذلك نتيجةً للمنافسة الشديدة التي تتعرّض لها، وضرورة الاعتماد على المؤشرات غير المالية بالإضافة إلى المؤشرات المالية وذلك للتعرّف على درجة رضا العملاء.

2- دراسة (Barros, *et al.*, 2005):[1]

بعنوان تقويم الكفاءة والإنتاجية لشركات التأمين التي تستخدم مؤشر Malmquist: دراسة حالة البرتغال.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الكفاءة النسبية لشركات التأمين البرتغالية، وتقويمها من خلال استخدام مجموعة متنوعة من المقاييس للمدخلات والمخرجات التي تجمع بين الأدوات المالية والعملية، إضافةً إلى تقويم الإنتاجية الإجمالية لهذه الشركات باستخدام مؤشر

---

[1] Barros, C., *et al. Evaluating the Efficiency and Productivity of Insurance Companies with a Malmquist Index: A Case Study for Portugal. The International Association for the Study of Insurance Economics, The Geneva Papers on Risk and Insurance*, 2005, 30, pp.244–267.

والتحليل التطويقي للبيانات (DEA) على عينة تمثيلية من شركات التأمين العاملة Malmquist في السوق البرتغالية، وتحديد العوامل المحددة للكفاءة، وتقديم معايير لتحسين عمليات الأداء الضعيف لشركات التأمين.

وتوصّلت الدراسة إلى تحديد التهديدات الرئيسية للكفاءة في شركات التأمين والمتمثلة في دور الدولة والسياسة، والجمود الهيكلي في سوق العمل، والسياسات الإدارية المتبعة في تلك الشركات، والبيئة الداخلية والعمل الجماعي، والظروف السائدة في السوق والمنافسة مع شركات التأمين الأوروبية والأمريكية في سوق التأمين البرتغالي، وعدم مواكبة التغيّر التكنولوجي والاستثمار في طرق جديدة، وأكدت الدراسة على ضرورة قيام شركات التأمين بتغيير سياساتها الإدارية من خلال اعتماد الكفاءة، وتعزيز الحوافز، وتحقيق الكفاءة الفنية والاهتمام بالتغيّر التكنولوجي، واتباع الإجراءات اللازمة لتحسين قدرتها التنافسية، وتحقيق الشفافية في السوق من خلال تطبيق القواعد (الأحكام التقنية، ونسب الاحتياطي) المتعلقة بالشركات نفسها.

3- دراسة (**Shojaee, *et al.*,2012**):[1]

بعنوان تقويم عوامل النجاح الحرجة لشركة التأمين Kasra، وتقديم استراتيجية مناسبة بالاعتماد على نموذج "SWOT".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات التي تتعرّض لها شركة KASRA للتأمين في إيران وذلك لجعلها قادرة على التنافس في السوق التي تتعامل

[1] Shojaee, M. R., *et al., Evaluating the Critical Success Factors for Kasra Insurance Company, and Providing the Appropriate Strategy for Company Based on the "SWOT" Model, Journal of Basic and Applied Scientific Research,* TextRoad Publication, Vol. 2, No. 3, 2012,pp. 2165-2171.

معها. وكان من أبرز العوامل الداخلية التي قامت هذه الدراسة بتقويمها وتحليلها : التسويق، النواحي المالية، المحاسبة، الإدارة. وقد أكدت الدراسة على ضرورة قيام الشركة باتباع استراتيجيات هجومية وذلك من خلال تطوير سوقها ودخول أسواق جديدة وتطوير منتجاتها وتنويعها باستمرار وأن تعمل على خلق حواجز أمام دخول منافسين جدد وأن تعتمد الابتكار في خدمة العملاء وتقديم خدمات تأمينية جديدة، وقد اقترحت الدراسة أن تتم دراسة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية بشكل دوري ومستمر.

نقاط الإتفاق والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

لقد أكّدت الدراسات السابقة على أهمية وتأثير البيئة الداخلية والخارجية في نجاح الشركات في أداء أعمالها في سوق العمل، وفي قدرتها على تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والفعالية، إضافةً إلى ضرورة قيام تلك الشركات بدراسة وتحليل أهم عوامل البيئة الداخلية والخارجية وذلك بغرض تحديد أهم نقاط القوة التي تتمتع بها هذه الشركات، ونقاط الضعف التي تعاني منها، والفرص المتاحة لها، والتهديدات التي تواجهها، وصولاً إلى تحديد وتبني الاستراتيجيات المناسبة التي تمكّنها من زيادة قدرتها التنافسية وبشكل يضمن استمرارها في بيئة الأعمال، كما في دراسة (Shojaee, M. R., and et al. ,2012)، ودراسة (قزعاط، 2009)، كما أنّ بعضها وضع معايير لتقويم أداء شركات التأمين باستخدام نماذج معروفة لتقويم الأداء معتمدة على بيانات الشركات الموجودة في سوقها المحلي كما في دراسة (حمودة، 1998)، ودراسة (Barros, C., and et al, 2005).

أما الدراسة الحالية فتعد من إحدى الدراسات العربية التي تناولت بيئة الأعمال السورية والتي قامت بدراسة أثر بعض متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين العامة والخاصة

في سورية والمتمثلة في مستوى التكنولوجيا المستخدمة، خبرة العاملين، العلاقة بين الإدارة والعاملين، حجم الشركة، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء، والتي تمَّ تناول بعضها في الدراسات السابقة ولكنها في بيئات مختلفة وفي وحدات أعمال مختلفة عن شركات التأمين، بالإضافة إلى تقديم مقترحات يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الأداء ورفعه في شركات التأمين السورية.

الجدول رقم (1-1) الدراسات السابقة واختلاف الدراسة الحالية عنها

الدراسات	النقاط التي قامت بدراستها
دراسة حمودة	قام الباحث بدراسة نوعين من المعايير: 1. معايير داخلية وهي الهيكل الوظيفي للعملاء والكفاءات، بحوث الإنتاج والتطوير، الاهتمام بعمليات الاكتتاب وإعادة التأمين، الرقابة على التعويضات، التسويق، الاستثمارات، التخطيط المالي، الكوادر وتدريبها. 2. المعايير الخارجية: الخدمة الجيدة للعملاء، تكلفة التأمين، السمعة المالية العامة للشركة. وأثر كل من المعايير الداخلية والخارجية في أداء شركات التأمين المصرية.
دراسة قزعاط	قام الباحث بدراسة نوعين من العوامل: 1. العوامل الداخلية وهي دراسة عدم وجود كوادر متخصصة في التأمين، ضعف التسويق للخدمات التأمينية والتركيز فقط على العمولة، ضعف معدل تداول أسهم شركات التأمين، غياب التخطيط الاستراتيجي وأثر كل

	منها في قطاع التأمين في فلسطين. 2. العوامل الخارجية وهي دراسة لكل من انخفاض الوعي التأميني، النواحي الدينية "التشكيك في مشروعية التأمين"، البيئة الاستثمارية "انخفاض الوعي الاستثماري"، البيئة القانونية "ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين"، المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتمثل في زيادة معدل البطالة وانخفاض معدل دخل الفرد"، ضعف معدل تداول الأسهم وظهور المضاربات في سوق فلسطين للأوراق المالية.
دراسة الحساني	تطرّق الباحث في هذه الدراسة إلى دور مؤشرات التحليل المالي في تقويم الأداء ودوره في اكتشاف حالات الفشل والإفلاس.
دراسة Tapanya	تناول الباحث في هذه الدراسة تحديد أساليب قياس الأداء في البنوك التايلندية. وذلك من خلال دراسة أثر المتغيرات الداخلية (استراتيجية الشركة وسياساتها، التسويق والمنتجات المقدمة، الموارد المالية والمحاسبية، المساهمين، الموارد البشرية) في أداء البنوك في تايلند.
دراسة Barros, et al	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الكفاءة النسبية لشركات التأمين البرتغالية، وتقيويمها من خلال استخدام مجموعة متنوعة من المقاييس للمدخلات والمخرجات التي تجمع بين الأدوات المالية والعملية، وتحديد العوامل المحددة للكفاءة، وقدمت معايير لتحسين الأداء الضعيف لشركات التأمين.

دراسة Shojaee., et al.	قامت هذه الدراسة بتقويم العوامل الداخلية لشركة Kasra للتأمين في إيران وتحليلها: التسويق، النواحي المالية، المحاسبة، الإدارة.
الدراسة الحالية	تناولت دراسة أثر بعض متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين العامة والخاصة في سورية والمتمثلة في مستوى التكنولوجيا المستخدمة، خبرة العاملين، العلاقة بين الإدارة والعاملين، حجم الشركة، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء.

مشكلة البحث:

نظراً لدخول الشركات الخاصة قطاع التأمين في سورية تعددت الشركات وتنوعت فكان من الضروري دراسة أثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين، لذلك يمكن صياغة مشكلة البحث على الشكل التالي:

السؤال الرئيس: إلى أي مدى تؤثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين في سورية؟

ويتفرع عنه مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

1- هل هناك علاقة بين مستوى التكنولوجيا المُستخدمة وبين أداء شركات التأمين في سورية؟
2- هل هناك علاقة بين خبرة العاملين وبين أداء شركات التأمين في سورية؟
3- هل هناك علاقة بين حجم الشركة وبين أداء شركات التأمين في سورية؟
4- هل هناك علاقة بين طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين وبين أداء شركات التأمين في سورية؟

5- هل هناك علاقة بين أسلوب تعامل العاملين مع العملاء وبين أداء شركات التأمين في سورية؟

أهمية البحث:

من الناحية العملية:

تتمثل أهمية الدراسة العملية، من خلال دراسة العلاقة بين متغيرات البيئة الداخلية لشركات التأمين السورية وأدائها، وبالتالي الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تفيد شركات التأمين في تحسين أدائها.

من الناحية النظرية:

إنَّ الأهمية النظرية لهذا البحث تتمثل بدراسة العلاقة بين متغيرات البيئة الداخلية لشركات التأمين ومستوى الأداء حيث لم تلقَ هذه العلاقة الاهتمام المطلوب، فأتت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على بعض جوانب البيئة الداخلية التي تُساهم في رفع مستوى أداء شركات التأمين، خصوصاً أنَّ هناك ندرة في دراسة تأثير متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين في السوق السورية.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى دراسة تأثير متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين في سورية، وذلك من خلال:

1- دراسة العلاقة بين مستوى التكنولوجيا المُستخدمة وأداء شركات التأمين في سورية.

2- دراسة العلاقة بين خبرة العاملين وأداء شركات التأمين في سورية.

3- دراسة العلاقة بين حجم الشركة وأداء شركات التأمين في سورية.

4- دراسة العلاقة بين طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين وأداء شركات التأمين في سورية.

5- دراسة العلاقة بين أسلوب تعامل العاملين مع العملاء وأداء شركات التأمين في سورية.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة بين متغيرات البيئة الداخلية على أداء شركات التأمين في سورية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة جوهرية بين مستوى التكنولوجيا المستخدمة وأداء شركات التأمين في سورية.

2- توجد علاقة جوهرية بين خبرة العاملين وأداء شركات التأمين في سورية.

3- توجد علاقة جوهرية بين حجم الشركة وأداء شركات التأمين في سورية.

4- توجد علاقة جوهرية بين طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين وأداء شركات التأمين في سورية.

5- توجد علاقة جوهرية بين أسلوب تعامل العاملين مع العملاء وأداء شركات التأمين في سورية.

منهجية البحث:

تمَّ استخدام المدخل المنهجي الفرضي الاستنباطي كآلية تفكير شاملة في البحث والتي تنطلق من النظريات العامة المتعلقة بأداء شركات التأمين ومتغيرات البيئة الداخلية ومن ثم صياغة فرضيات من وحي تلك النظريات ومحاولة اختبارها في بيئة التطبيق المتمثلة في شركات التأمين السورية.

بالإضافة إلى استخدام المسح الإحصائي لعينة عشوائية من خلال تصميم استبيان لجمع البيانات الأولية من مفردات عينة البحث من أجل استخدامه لاختبار فرضيات البحث باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة، كما تمَّ الاعتماد على طريقة البيانات الثانوية من خلال القيام بتحليل مالي لأداء شركات التأمين باستخدام النسب المالية، وشمل مجتمع البحث شركات التأمين في سورية والمتمثلة في:

- الشركات الحكومية:

المؤسسة العامة السورية للتأمين.

- الشركات الخاصة:

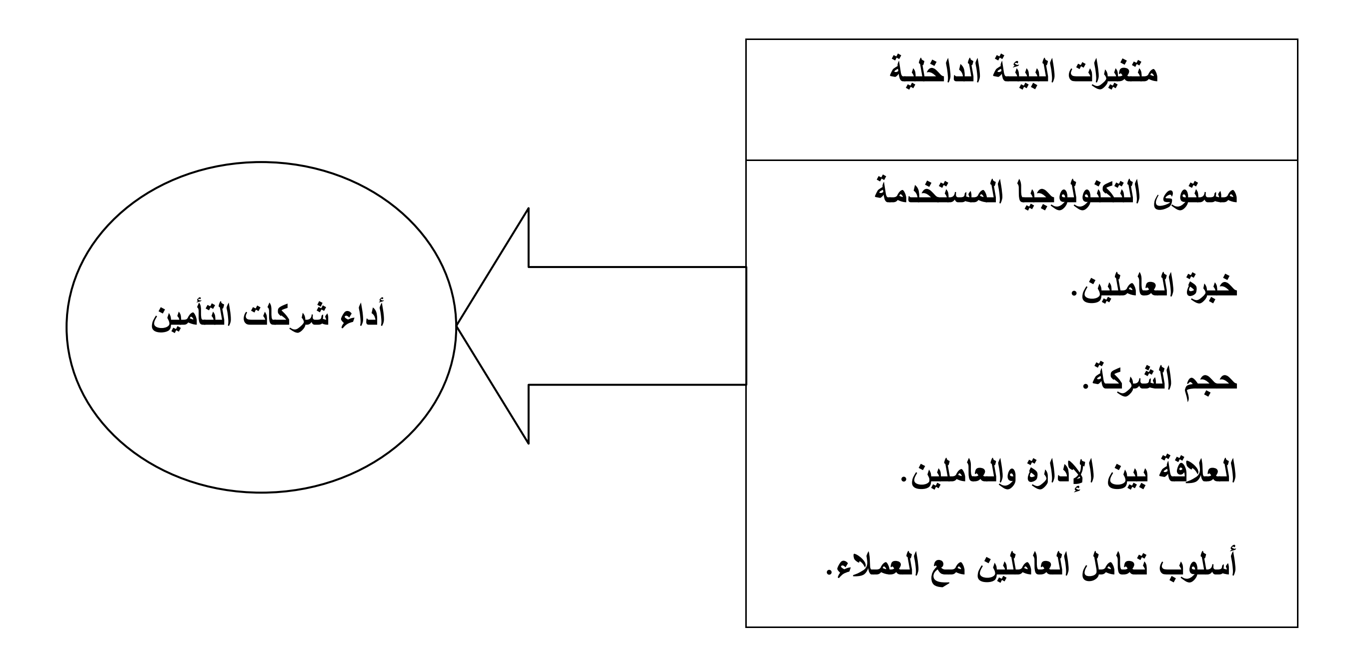
1- الاتحاد التعاوني للتأمين (سوليدارتي للتأمين).
2- السورية الدولية للتأمين (أروب سورية).
3- السورية الكويتية للتأمين.
4- السورية الوطنية للتأمين.
5- المتحدة للتأمين.
6- المشرق العربي للتأمين.
7- العقيلة للتأمين التكافلي.
8- السورية العربية للتأمين.
9- شركة التأمين العربية – سورية.
10- شركة الثقة السورية للتأمين.
11- شركة أدونيس للتأمين- أدير.
12- الشركة الإسلامية السورية.

أما بالنسبة لعينة البحث فشملت ست شركات تأمين موجودة في سورية وهي المؤسسة العامة السورية للتأمين كشركة حكومية وخمس شركات خاصة هي الاتحاد التعاوني للتأمين (سوليدارتي للتأمين)، السورية الدولية للتأمين (أروب سورية)، شركة التأمين العربية – سورية، شركة أدونيس للتأمين – أدير، والعقيلة للتأمين التكافلي، وقد تم اختيار هذه العينة نظراً لصعوبة الحصول على البيانات والمعلومات من الشركات الأخرى.

متغيرات البحث:

- المتغير التابع: أداء شركات التأمين في سورية. وتمَّ قياسه باستخدام المؤشرات التالية:
  1- الربحية.
  2- الحصة السوقية.
  3- النمو في حجم الأعمال.
  4- التوسع في أنشطة تأمينية جديدة.
- المتغيرات المستقلة: تمَّ اختيار بعض متغيرات البيئة الداخلية لكي يتم دراستها وتحديد مدى تأثير كل منها في أداء شركات التأمين (المتغير التابع)، وتمَّ اختيار هذه المتغيرات بناءً على المقابلات التي أجرتها الباحثة مع مديري شركات التأمين. وبذلك يمكن إجمال المتغيرات المستقلة فيما يلي:
  1- مستوى التكنولوجيا المستخدمة.
  2- خبرة العاملين.
  3- حجم الشركة.
  4- طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين.
  5- أسلوب تعامل العاملين مع العملاء.

نموذج متغيرات البحث:



حدود البحث:

- الحدود المكانية: شركات التأمين في سورية.
- الحدود الزمنية: البيانات الأولية (الاستبيان) 2013- 2014، أما البيانات الثانوية (التحليل المالي) من 2008 إلى 2012 لجميع شركات التأمين محل الدراسة ما عدا المؤسسة العامة السورية للتأمين من 2009 إلى 2011، وذلك لتعذّر الوصول إلى بيانات عامي 2008 و 2012 من هذه المؤسسة.
- الحدود الموضوعية: ركَّزت الباحثة على متغيرات البيئة الداخلية التالية:

مستوى التكنولوجيا المستخدمة، خبرة العاملين، العلاقة بين الإدارة والعاملين، حجم الشركة، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء، وذلك لأنها تُعدُّ من أهم المتغيرات التي

تؤثر في أداء شركات التأمين في سورية بحسب الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة، ومن خلال قيامها بسؤال بعض مديري شركات التأمين عن أهم متغيرات البيئة الداخلية والتي من الممكن أن تؤثر في أداء هذه الشركات.

الفصل الثاني

التعريف بالتأمين: المفاهيم النظرية والعملية

المبحث الأول: مفهوم الخطر، تعريفه وأشكاله

المبحث الثاني: التأمين ودوره في الحياة الاقتصادية والاجتماعية

المبحث الثالث: شركات التأمين، الوظائف، والقضايا الاستثمارية

مقدمة:

ستتناول الباحثة في هذا الفصل ثلاثة مباحث أساسية. المبحث الأول سيتناول الخطر كمفهوم وتعريف وأشكال، وتقسيمات الأخطار وطرائق مواجهة الأخطار، حيث إنَّ الخطر من أهم المواضيع التي يجب التطرّق إليها عند التحدّث عن التأمين، حيث يُعدّ العنصر الأهم لنشوء فكرة التأمين. أما المبحث الثاني فسيتناول مفهوم التأمين وأهميته. بينما سيتناول المبحث الثالث مفهوم شركات التأمين وسبب تأخر ظهورها في الجمهورية العربية السورية والوظائف التي تقوم بها ومبادئ استثمار الأموال في شركات التأمين.

(1/2) المبحث الأول: مفهوم الخطر، تعريفه وأشكاله:

(1/1/2) مفهوم الخطر:

من السهل على الإنسان تلمس بداية الطريق، ولكن الصعب هو كيفية تحديد المعالم الكاملة لنهاية الطريق، فالحاضر معلوم ولكن المستقبل مجهول. فمثلاً قد يكون مصير العديد من قرارات رجال الأعمال الفشل، وذلك لسوء التنبؤ وعدم الاحتياط للتغيّر الذي من الممكن أن يصيب أعماله. وبذلك نجد أن عدم إمكانية التحكّم في المتغيرات المستقبلية بصورة كاملة، والتي قد نكون على علم بوقوعها مسبقاً إلى جانب ظهور بعض متغيرات الظواهر بصورة غير متوقعة، كل ذلك يجعل عملية التنبؤ عملية صعبة، كما ويجعل أسلوب اتخاذ القرارات من الأمور الشاقة في العديد من المجالات، وخصوصاً في المجالات الإدارية والاقتصادية والمالية.

كما قد يتعرّض الإنسان العادي في حياته إلى مواقف متعددة منها ما هو ناجح وما هو فاشل، وما نجاح موقف معين يتعرّض له الإنسان إلا نتيجةً لتضافر مجموعة من العوامل

المواتيـة، والتـي كـان المتوقـع منهـا لا يختلـف كثيـراً عمـا هـو محقـق فعـلاً، أمـا الفشـل فكـان علـى العكس حيث تضـافرت ظـروف غيـر مواتيـة فكـان المتوقـع منهـا يختلـف كثيـراً عمـا هـو محقق. وتتفاوت عمليـة التوقـع وتلمس المستقبل وتضـييق الفرق بـين مـا هـو متوقـع ومـا هـو محقـق مـن شـخص إلـى آخـر وذلـك اعتمـاداً علـى الخبـرة السـابقة وعلـى الدراسـات التاريخيـة المتعلقـة بهـذه المشكلات ومـا تنطـوي عليـه مـن حلـول سـابقة، بالإضـافة إلـى وضـوح الرؤيـة المسـتقبلية وتطبيـق الأسلوب العلمـي للتنبؤ. كمـا ومـن الممكـن أن يرجـع هذا التفاوت إلـى الصـفات المميـزة للشـخص مـن حـرص أو خـوف أو تـردد أو جـرأة وشـجاعة إلـى جانـب الصـفات المسـاعدة فـي سـرعة اتخـاذ القرار أو التباطؤ فيه. فالشخص الحريص في تصرفاته مثلاً يكون خائفاً وغير متأكد من صحة تنبؤاته، الأمر الذي يؤدي إلى تأخير في اتخاذ القرار، وفي هذه الحالة يلعب عنصر عدم التأكد دوراً بالغاً. أما في حالة الشخص الجريء غير المتردد والشجاع فإنه لا يعطي لعامل عدم التأكّد إلّا أهميـة صـغيرة فـي توقعاتـه وعنـد اتخـاذ قراراتـه السـريعة، وذلـك لأنـه لا يخـاف مـن الفشـل. فعنصـر عـدم التأكّد لعب فـي كلتـا الحـالتين دوراً مهمـاً، ولكـن بدرجـة متفاوتـة فهـو دور قـوي فـي الحالـة الأولـى وضـعيف فـي الحالـة الثانيـة (الهانسـي، د.ت.، ص7– 9). أي أنَّ الإنسـان قـد يتعرّض منذ نشأته للعديد من الأخطار التي يترتب على تحققها خسارة مالية أو معنوية، ويتوقف اختلاف طبيعة الخسائر المترتبة ونوعيتها وحجمها على تحقق هذه الأخطار على تطوّر الحياة البشرية وظهور وسائل تكنولوجيا حديثة (أبو بكر وسيفو، 2009، ص25).

إذاً فالخطر هو عبارة عن " ضرر متوقع الحدوث مبني على الاحتمالات التي تتفاوت فيمـا بينهـا بـين احتمـالات متعلقـة بالأشـخاص مثـل وفـاة، مـرض، عجـز، أو احتمـالات متعلقـة بالممتلكات مثل حريق، تصادم، سرقة، انهيار، تزوير، غرق سفن، إلى غير ذلك من الأخطار" (المصري، 1998، ص11).

(2/1/2) تعريف الخطر:

اختلفت التعاريف الخاصة بالخطر وتعددت، غيرَ أنها كانت على اختلافها وتعددها تتطوّر نحو الشمول وتقليل العيوب التي وردت بسابقتها، حيث عبّر كل باحث وكاتب عن وجهة نظره متأثّراً بطبيعة دراسته ونوعها والأغراض التي يرمي إليها والمدارس التي ينتمي لها. وفيما يلي بعض التعريفات الخاصة بالخطر ومن خلالها سنحاول وضع تعريف محدد للخطر يماشي حياتنا اليومية وأغراض البحث.

الخطر: "عبارة عن هدف متوقع الحدوث متضمناً النتائج لموقف معين" أو الخطر: "عبارة عن فرص الخسارة" (المصري، 1998، ص11).

كما عُرِّف أيضاً بأنه: " ظاهرة أو حالة معنوية تُلازم الشخص عند اتخاذه القرارات في أثناء حياته اليومية، مما يترتب عليه حالة من الشك أو الخوف لعدم التأكّد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها الشخص بالنسبة لموضوع معين"، بالإضافة إلى أنه يمكن تعريفه على أنه: "الانحراف في النتائج الذي يمكن أن يحدث خلال فترة محدودة في موقف معين، ويُقصد بالانحراف في النتائج الانحراف غير المرغوب فيه أو الانحراف العكسي عن النتائج المتوقعة أو المراد تحقيقها، بينما الانحراف المرغوب فيه لا يمثل خطراً" (أبو بكر وسيفو، 2009، ص27).

كما يمكن تعريف الخطر بأنه: "الخسارة المحتملة في وحدة الخطر المادية نتيجة وقوع حادث معين" (بشماني والرفاعي، 2010، ص72).

ومن التعاريف السابقة يتضح بأنَّ هناك ثلاث وجهات نظر لتعريف الخطر هي (أبو بكر وسيفو، 2009، ص28):

وجهة النظر الأولى: تعاريف ركّزت على الجانب المعنوي للخطر متناسية الجانب المادي.

وجهة النظر الثانية: تعاريف ركّزت على الجانب المادي للخطر متناسية الجانب المعنوي.

وجهة النظر الثالثة: تعاريف ركّزت على كلا الجانبين المادي والمعنوي للخطر.

وبناءً على ما سبق يمكن تبني التعريف التالي للخطر، الخطر: هو ظاهرة محتملة الحدوث تنطوي بشكل كبير على عدم التأكّد وعلى مدى عدم التوافق بين ما هو محقق فعلاً وما هو مخطط له، وهذه الحادثة ممكن أن تصيب شخصاً ما أو ممتلكاته نتيجة وقوع حادث مفاجئ له.

(3/1/2) أشكال الخطر، تقسيمات الأخطار وطرائق مواجهتها:

(1/3/1/2) أشكال الخطر:

لاستعراض أشكال الخطر يجب التعرّض بدايةً إلى مفهوم الخسارة حيث إنَّ الخسارة تُعرّف بأنها "النقص الكلي أو الجزئي في الممتلكات أو الأشياء نتيجةً لوقوع حادث معين"، أو "هي النقص في قيمة الممتلكات أو فنائها أو النقص في قيمة دخول الأفراد، أو الممتلكات"، وتنقسم الخسارة إلى (أبو بكر وسيفو، 2009، ص 36، 37):

1- خسارة كلية: "إذا ترتب على تحقق الخطر هلاك كلي أو فناء كامل للشيء المعرّض للخطر أو زوال الدخل كلياً".

2- خسارة جزئية: "إذا ترتب على تحقق الخطر نقص في قيمة الشيء المعرّض للخطر أو انخفاض للدخل".

3- خسارة مباشرة: "هي الخسارة التي تكون نتيجة حتمية وطبيعية لتحقق الخطر مثل تلف الأشياء بفعل الحريق أو فشل جهود رجال الإطفاء بالسيطرة على الحريق".

4- خسارة غير مباشرة: "هي الخسارة التي تترتب على حدوث الخطر مثل خسائر فقدان الأرباح الناتجة عن التوقف عن الإنتاج، فقدان شهرة المحل بسبب خطر الحريق".

وبناءً عليه يمكن استعراض **أشكال الخطر** على النحو التالي (المصري، 1998، ص12):

1- الخطر المطلق "النهائي" والخطر النسبي:

يتمثل الخطر المطلق "النهائي" في حرق مصنع مثلاً وما ينتج عنه من خسارة أرباح، سرقة أموال ..... إلخ، بينما يتمثل الخطر النسبي باستعراض الأعمال التجارية والظواهر الاقتصادية كتقديم سلعة جديدة إلى السوق، والتصدير لسوق جديدة ..... إلخ.

2- الخطر الأساسي "العام" والخطر المحدد:

ويُعرّف الخطر الأساسي "العام" بأنه كل خطر خارج عن إرادة الإنسان وله تبعات كأخطار الطبيعة، زلازل، عواصف، براكين ..... إلخ. أما الخطر المحدد فيرتبط بحدث فردي معين وتكون تأثيراته محددة ويمكن حصرها مثل سرقة الممتلكات.

3- الخطر الملموس والخطر الأخلاقي:

ينشأ الخطر الأخلاقي عن عادات الإنسان وتصرفاته وسلوكه وعن بعض الممارسات الاجتماعية غير المسؤولة والتي لا يمكن التنبؤ بها دون معايير. وتُعد كافة الأخطار المطلقة، النسبية، الأساسية والمحددة أخطاراً ملموسة أي أخطاراً قابلة للحصر.

4- الخطر المضطرد والخطر الحاد:

يُعتبر الخطر المضطرد خطراً تكرارياً كحوادث السيارات مثلاً. أما الخطر الحاد فيتمثل مثلاً في حجم الخسائر الكبيرة التي يتكبدها صاحب مصنع كيماويات ضخم شب حريق فيه وما يلحقه من انفجارات.

(2/3/1/2) تقسيمات الأخطار:

قام الباحثون بتقسيم الأخطار وفق الغرض من أبحاثهم، لذلك تنوّعت وتعددت طرق تقسيم الأخطار، وبناءً على ذلك يمكن تقسيم الأخطار إلى عدة مجموعات كما يلي:

المجموعة الأولى: الأخطار الاقتصادية والأخطار غير الاقتصادية (أبو بكر وسيفو، 2009، ص38):

أ- الأخطار الاقتصادية (Financial or Economic Risks): هي الأخطار التي إذا ما تحققت سينتج عنها خسارة مالية أو اقتصادية مثل خطر الحريق، خطر السرقة، خطر الوفاة، خطر العجز، إذاً فهي أخطار يسهل التنبؤ بها ويمكن قياسها كمياً (أي يمكن قياس الخسائر الناتجة عنها)، لذا فهي أخطار قابلة للتأمين.

ب- الأخطار غير الاقتصادية (Non Financial or Non Economic Risks): هي الأخطار التي إذا ما تحققت سينتج عنها خسارة معنوية أي لا ينتج عنها خسارة أو ربح بصورة مباشرة، مثل وفاة زعيم ديني، وفاة زعيم سياسي مصلح، وفاة الأخ، وفاة الابن، ويهتم بدراسة مثل هذه الأخطار علم النفس أو علم الاجتماع أو علم الفلسفة، وبناءً على ذلك تعتبر هذه الأخطار أخطاراً لا يمكن قياسها كمياً ولا يمكن التنبؤ بها، لذا فهي أخطار غير قابلة للتأمين.

إذاً مما سبق نلاحظ وجود أخطارٍ اقتصاديةً تنتج عنها خسائر مالية أي يمكن قياسها كمياً، وبالتالي يمكن التأمين عليها. وأخطارٍ غير اقتصادية تنتج عنها خسائر معنوية أي لا تُقاس كمياً، وبالتالي تكون أخطاراً غير قابلة للتأمين.

المجموعة الثانية: الأخطار العامة والأخطار الخاصة:

أ- الأخطار العامة (Fundamental Risks): هي الأخطار التي إذا ما تحققت مسبباتها في صورة حادث فإنها تصيب جماعة كبيرة من المجتمع في الوقت نفسه (بشماني والرفاعي، 2010، ص74). أي لا يمكن أن تُنسب هذه الأخطار لشخص معين، وقد يكون سبب هذه الأخطار إما عدم استقرار الظروف الاقتصادية وعدم الدقة في التنبؤ بها، فتغيّر الأسعار مثلاً يسبب خسائر إما لأصحاب الأعمال أو للمُنتجين أو للمستهلكين. أو قد يكون سببها عدم استقرار الظروف السياسية أو الاجتماعية كالحروب، الثورات، الاضطرابات والعنف، أو أن تكون نتيجة للتغيرات غير المنتظمة أو عدم استقرار طبيعة الكون الذي نسكنه كالزلازل، البراكين، العواصف، الأمطار، والفيضانات، وهي أخطار غير قابلة للتأمين (أبو بكر وسيفو، 2009، ص39؛ عبد الرحمن، د.ت.، ص 5، 6).

ب- الأخطار الخاصة (Particular Risks): وهي الأخطار التي إذا ما تحققت ستصيب مجموعة محددة من الأفراد أي أنّها على عكس الأخطار العامة فهي تتعلق بشخص معين، وهي الأخطار التي تصيب الفرد بصفة أساسية وتؤثّر في غيره: كالوفاة، المرض، العجز لسبب لا يتعلق بالعمل أو لسبب يتعلق بالعمل، أو قد يكون سببها الحريق، السرقة، أو سرقة مخزن كبير وما فيه من بضائع تجارية. بالإضافة إلى أخطار المسؤولية المدنية والتي تنشأ نتيجةً لإصابة الآخرين في أرواحهم أو أجسامهم

بسبب حيازة الفرد لسيارة خاصة أو تجارية أو بيت خاص للسكن أو حيوان أو محل تجاري أو مخزن أو معمل، أو الأخطار التي تتعلق بإصابات العمل والأخطاء التي يرتكبها الأطباء والصيادلة (عبد الرحمن، د.ت.، ص 6، 7).

مما سبق نستنتج أنَّ الأخطار العامة هي الأخطار التي قد تصيب جماعة كبيرة من المجتمع نتيجة لعوامل غير مرتقبة، وبذلك تكون أخطاراً غير قابلة للتأمين عليها. أما الأخطار الخاصة فهي التي تصيب مجموعة صغيرة من أفراد المجتمع إما في شخصهم أو في ممتلكاتهم أو تصيب الآخرين، وتُعتبر هذه الأخطار قابلة للتأمين.

المجموعة الثالثة: الأخطار البحتة وأخطار المضاربة:

أ- الأخطار البحتة (Pure Risks): "هي الأخطار التي ينتج عن تحققها خسارة أو عدم خسارة بمعنى أنه سينتج عن هذه الأخطار إذا ما تحققت خسارة مادية ولن ينتج عنها خسارة أو ربح إذا لم تتحقق، مثل أخطار الوفاة، أخطار الحريق، أخطار السرقة". ولذلك تُعتبر هذه الأخطار أخطاراً قابلة للقياس الكمي ويمكن التنبؤ بها لذلك فهي أخطار قابلة للتأمين (أبو بكر وسيفو، 2009، ص40).

ب- أخطار المضاربة (Speculative Risks): " هي الأخطار التي ينتج عن تحققها ربح أو خسارة وتسمى أيضاً بالأخطار التجارية مثل أخطار السوق، أخطار التجارة، أخطار الاستثمار" (أبو بكر وسيفو، 2009، ص40). كالتقلبات في الأسعار والدورة الاقتصادية وتغيّر أذواق وعادات المستهلكين الشرائية والمنافسة المترتبة على تقديم سلعة جديدة للسوق (المصري، 1998، ص 14، 15). وهي أخطار يصعب قياسها كمياً أي يصعب قياس الخسائر المالية المترتبة عليها، ولا يمكن التنبؤ بها لذلك فهي أخطار غير قابلة للتأمين (أبو بكر وسيفو، 2009، ص41).

وبناءً على ما سبق نلاحظ أنَّ الأخطار البحتة إذا تحققت سينتج عنها خسارة مادية وإذا لم تتحقق لن ينتج عنها خسارة أو ربح، وبذلك تكون أخطاراً يمكن التأمين عليها لأنها قابلة للقياس الكمي. أما أخطار المضاربة فبتحققها سينتج إما ربح أو خسارة، بالتالي فهي أخطار غير قابلة للتأمين حيث إنه لا يمكن قياسها كمياً.

المجموعة الرابعة: أخطار السكون وأخطار الحركة (أبو بكر وسيفو، 2009، ص41، 42):

أ- أخطار السكون (Static Risks): "هي الأخطار التي تشمل الخسائر التي تحدث حتى عندما يكون الاقتصاد مستقراً تماماً"، فوجود اقتصاد مستقر لا يمنع من بعض الحوادث التي تُلحق خسائر بالأفراد. مثل حوادث الطبيعة وحوادث انحرافات الأفراد وهذه الحوادث تقع عادةً فتصيب فرداً أو مجموعة من الأفراد وقد يمتد تأثيرها لتصيب المجتمع ككل. وتُعتبر هذه الأخطار أخطاراً قابلة للقياس الكمي ويمكن التنبؤ بها لذلك فهي أخطار قابلة للتأمين.

ب- أخطار الحركة (Dynamic Risks): وهي أخطار تقع ضمن مجال أخطار المضاربة لأنها أخطار تنتج عن التغيرات التي تصاحب التقلبات أو عدم الاستقرار الاقتصادي كالتغيّر في أذواق المستهلكين، وتحديث طرق ووسائل الإنتاج. ويُؤثر تحقق هذه الأخطار سلباً أو إيجاباً في فرد أو مجموعة من الأفراد، ولكن هذا التأثير لا يصل إلى حد إلحاق الخسائر على مستوى المجتمع ككل. وهي أخطار يصعب التنبؤ بها ولا يمكن قياسها كمياً لذلك فهي غير قابلة للتأمين.

ومما سبق نجد بأنَّ أخطار السكون وأخطار الحركة يرتبطان بالاقتصاد، حيث إنَّ أخطار السكون تحدث حينما يكون الاقتصاد مستقراً أي ممكن أن تصيب المجتمع بأكمله وهي

أخطار قابلة للتأمين، بينما أخطار الحركة ترتبط بعدم الاستقرار الاقتصادي وهي لا تصيب المجتمع ككل، وبذلك تُعتبر أخطاراً غير قابلة للقياس الكمي وبالتالي غير قابلة للتأمين.

المجموعة الخامسة: أخطار الأشخاص، أخطار الممتلكات، أخطار المسؤولية المدنية:

أ- أخطار الأشخاص (Personal Risks): وهي الأخطار التي ينتج عنها إذا ما تحققت خسارة مالية، كفقدان الدخل أو نقصانه أي بصورة كاملة أو جزئية، وهي تصيب الأشخاص بشكل مباشر كالمرض أو العطل عن العمل أو الشيخوخة أو الوفاة المبكرة (الهانسي، د. ت.، ص20). لذلك فهي أخطار يمكن التنبؤ بها ويمكن قياسها كمياً لذلك فهي أخطار قابلة للتأمين (أبو بكر وسيفو، 2009، ص42).

ب- أخطار الممتلكات (Property Risks): وهي الأخطار التي إمّا أن تكون نتيجة الظواهر الطبيعية التي لا دخل للإنسان في افتعالها كالزلازل والبراكين والأعاصير. أو أن تكون أخطاراً تصيب الممتلكات بصورة مباشرة وتؤدي إلى هلاكها أو تلفها كالحريق، السرقة، الغرق، الاختلاس والتزوير (المصري، 1998، ص13، 14). وهي أخطار يمكن قياسها والتنبؤ بها لذلك فهي أخطار قابلة للتأمين (أبو بكر وسيفو، 2009، ص43).

ج- أخطار المسؤولية المدنية (Liability Risks): وهي الأخطار التي لا تصيب الشخص أو ممتلكاته بصفة مباشرة إلّا أنها تنتج عن طريق تحقق إصابة الآخرين بضرر مادي في أنفسهم وفي ممتلكاتهم أو في الاثنين معاً ويكون الشخص المتسبب هو المسؤول عنها أمام القانون (عبد الرحمن، د.ت.، ص5). مثل أخطار المسؤولية المدنية عن الحوادث، أو المسؤولية المدنية للأطباء والمهندسين، وقد يطلق عليها البعض اسم "أخطار الثروات"، لأن الخسائر التي تترتب على حدوث مثل هذه الأخطار تكون

خسائر على ثروة الشخص بصفة عامة وليست على الشخص بصفة مباشرة، أو قد يُطلق عليها "أخطار الذمم"، لأن الخسائر التي قد تترتب عند حدوث هذه الأخطار ستؤثر مباشرة في الذمة المالية للشخص المتسبب (أبو بكر وسيفو، 2009، ص43).

مما سبق نستنتج أنّ المجموعة الخامسة لتقسيمات الأخطار تتضمن ثلاثة أنواع من الأخطار وهي: أخطار الأشخاص التي تصيب الشخص بشكل مباشر مما يؤدي إلى خسائر مادية وبالتالي فهي قابلة للتأمين. وأخطار الممتلكات وهي الأخطار التي تصيب ممتلكات الشخص سواء بصورة مباشرة أو من خلال ظواهر طبيعية، وبالتالي يمكن قياسها والتأمين عليها. أمّا النوع الثالث فهو أخطار المسؤولية المدنية وهي الأخطار التي تصيب الآخرين ويكون المتسبب في حدوثها الشخص نفسه.

(3/3/1/2) طرائق مواجهة الأخطار:

هناك خمس طرائق لمواجهة الأخطار وهي:

1- **طريقة منع الخطر والوقاية منه:** وتسمى أيضاً طريقة التحكّم في الخطر، ويعتمد هذا الأسلوب على منع حدوث الخطر بالطرق كافة والحد من الخسائر المادية المحتملة أو التقليل من حجمها، وذلك بطرق تؤثر في العوامل المساعدة لدرء الخطر ومنعه بقدر المستطاع. فمثلاً يتم تزويد الأماكن العامة والمباني والمنشآت بأدوات الإطفاء والتدريب على استعمالها، وتوفير أحدث طرق الإنذار وخاصةً في أماكن تخزين المواد الملتهبة، مع نشر مراكز الإطفاء في جميع المناطق، وإقامة مانعات الصواعق فوق المباني والمنشآت التي يفوق ارتفاعها حد الخطر، وذلك درءاً لخطر الحريق والصواعق أو التقليل من احتمال حدوثها وبالتالي تخفيض الخسائر المادية المحتملة (الهانسي، د. ت.، ص22).

2- **طريقة الاحتفاظ بالخطر**: وتسمى أيضاً افتراض الخطر وتحمّل نتائجه، حيث يواجه الفرد عدداً غير نهائي من الأخطار وفي معظم الحالات لا يتخذ الفرد أي إجراء لتحويل الخطر، وبالتالي فإنه يتحمل آثار الخسارة الناتجة عن تحقق الخطر، لذلك تُعتبر طريقة الاحتفاظ بالخطر أفضل الطرق في العديد من الحالات (حمودة، 2004، ص25، 26). والاحتفاظ بالخطر إما أن يكون اختيارياً أو إجبارياً، ويكون الاحتفاظ بالخطر اختيارياً عندما يُدرك الفرد أنَّ هناك خطراً أو أنَّ هناك افتراضاً لحدوث خسارة معينة والتأكّد من القدرة على تحمّل نتائجه، ويتم عادةً الاحتفاظ بالخطر اختيارياً عندما لا يجد الفرد بديلاً أكثر جاذبية لمواجهة الخطر (رجب، 2006، ص12). فمثلاً تعطيل يوم عمل بسبب الإصابة بالأنفلونزا يمكن تعويضه شخصياً، كما أنَّ تصادماً خفيفاً بالسيارة يمكن إصلاح الأضرار على النفقة الشخصية، وتوقّف التلفاز عن العمل بسبب عطل ما يمكن إصلاحه أيضاً بالإنفاق الشخصي. لذلك غالباً ما يتبع الإنسان أو المنشأة هذا الأسلوب مع معظم الأخطار اليومية التي من الممكن أن يتم مواجهتها دون أن يمثل هذا عبئاً مالياً على الشخص، ودون أن يؤثر في المركز المالي للمنشأة (الهانسي، د.ت.، ص24). أما الاحتفاظ بالخطر إجبارياً فيتمثل في عدم إدراك الفرد لوجود خطر معين، وبالتالي يتحمّل الفرد الخسارة المادية التي يتضمنها هذا الخطر. وبشكلٍ عام، يمكن للشخص أن يتحمل الخسائر الصغيرة نسبياً، أمّا الكوارث والخسائر الجسيمة فيجب أن يتحملها أو يساهم فيها طرف آخر كشركة التأمين (رجب، 2006، ص12، 13).

3- **طريقة الادخار أو تكوين الاحتياطي**: وتسمى هذه الطريقة أيضاً بالتأمين الذاتي، وتتمثل بقيام الفرد بإدخار جزء من دخله لمواجهة الأخطار التي قد يتعرّض لها، كالعجز، المرض، الشيخوخة أو البطالة (رجب، 2006، ص 13). وتشبه هذه الطريقة عملية

التأمين في كيفية مواجهة الخطر. وتوجد بعض الشروط الواجب توافرها لإنجاح هذا الأسلوب وتتمثل فيما يلي:

أ- وجود عدد كبير من الوحدات المتجانسة المعرّضة للخطر نفسه، وذلك لتسهيل القدرة على تحديد احتمالات تحقق الخطر ومقدار الخسارة المتوقعة، بالإضافة إلى الحد من الانحراف في النتائج الفعلية المتوقعة (عبده، 1994، ص30).

ب- أن تكون هذه الوحدات المعرّضة للخطر موزعة ومنتشرة، بحيث لا تكون هناك أخطار مركزة عليها كي لا يسبب وقوع الخطر خسارة كبيرة أو كارثة (الهانسي، د. ت.، ص25). ويتحقق ذلك بوجود عدة فروع في أماكن متعددة، كأن يكون هناك عدة فروع متفرقة للمشروع المعرّض لخطر الحريق مثلاً.

ج- القدرة على تكوين احتياطي قادر على مقابلة الخسائر المتوقعة، يتم تحديد قيمته باتباع طريقة علمية سلمية بحيث يكون كافياً دوماً لمواجهة الخسائر المحتملة.

د- استثمار أموال الاحتياطي المخصص لمقابلة الخسائر المتوقعة في الأصول سريعة التحويل إلى نقدية ومن دون التعرّض لخسارة كبيرة، ويُفضل أن يكون هذا الاستثمار خارج نطاق أعمال المشروع (عبده، 1994، ص30).

وجدير بالذكر أنه يُؤخذ على هذه الطريقة في مواجهة الأخطار بأنها قد تكون عديمة الجدوى في تغطية الخطر عند وقوعه ما لم يكن كل من الفرد والمنشأة قد كوّن المدخرات أو الاحتياطيات اللازمة لتغطية الخسائر المالية المحققة في الوقت المناسب. كذلك إلى جانب تفويت الفرصة على أصحاب المنشآت في استثمار هذه الاحتياطيات وتدعيم المركز المالي (الهانسي، د. ت.، ص25، 26). وإنَّ اتباع هذه الطريقة لا يُغني عن اللجوء إلى هيئات التأمين، ففي كثير من الحالات تلجأ المنشأة التي تتوافر لديها شروط التأمين الذاتي إلى

الحصول على عقد تأمين يضمن تغطية الخسائر الكبيرة فقط، وذلك بسبب اقتصار التأمين الذاتي على تغطية الخسائر الصغيرة ومتوسطة الحجم. ويتوقف ما يمكن للمنشأة تحمله ذاتياً على عدد من العوامل، أهمها طبيعة الخطر، نوعية الخسارة الناتجة عن تحققه، بالإضافة إلى المركز المالي للمنشأة وخبرتها في السوق (عبده، 1994، ص31).

4- **طريقة تجميع الخطر" التأمين التبادلي"**: وتقوم هذه الطريقة على اتفاق بين مجموعة من الأفراد أو المنشآت المعرضين للخطر نفسه، وينص هذا الاتفاق على أنّه إذا حلّت بأحد أطراف الاتفاق خسارة مادية أو أكثر خلال مدة محددة سيتم توزيع مقدار هذه الخسارة عليهم جميعاً بدلاً من أن يتحملها الفرد أو المنشأة التي حلّت بها الخسارة، وذلك نظير اشتراك تحدد قيمته. وسُميت هذه الطريقة بالتأمين التبادلي لأن كل شخص أو جهة مشتركة في مثل هذا النظام تُعتبر مؤمّنة لدى الأشخاص الآخرين، وفي الوقت نفسه مؤمَّن لها من قبل هؤلاء الأشخاص أي أنّ كل شخص مشترك يجمع بين صفتي المؤمِّن والمؤمَّن له في الوقت نفسه (عبد ربه وحمودة، 1997، ص35). ويُعتبر هذا الأسلوب شكلاً من أشكال التأمين، وهو يتميز بالخصائص الآتية (الهانسي، د.ت.، ص26):

أ- إنَّ مجموعة المشتركين في تعويض الخطر غالباً ما تجمعهم مهنة واحدة، وتكون العلاقة بينهم مباشرة، كمهنة الطب، الصيدلة أو الهندسة.

ب- كل مشترك في هذا النوع من التأمين يُعتبر مؤمِّناً ومؤمَّناً عليه فهو مؤمِّن في اشتراكه بالتعويض، ومؤمَّن عليه لحصوله على التعويض في حالة وقوع الخطر المؤمَّن منه.

ج- يتم تحديد الاشتراك الخاص بالتعويضات من قِبل المؤمِّنين، وذلك دون الحصول على نسبة معينة للربح.

د- كل مشترك مسؤول عن دفع ما قد يُطلب منه في حالة زيادة الخسارة المحققة عن مبلغ الاشتراكات، أي أن دفع الاشتراك لا يعني انتهاء التزام المشترك.

وهناك عدة جوانب سلبية لهذه الطريقة وهي (الهانسي، د.ت.، ص27):

أ- لا تقتصر مسؤولية المشترك في التأمين التبادلي على الاشتراك المتفق عليه بل إن التزامه غير محدد، فهو عرضة بأن يدفع مبالغ أكبر وفقاً لمقدار الخسارة المادية المحققة.

ب- عجز الأعضاء عن تغطية الخسائر في حال تفوّق الخسارة المحققة قيمة الاشتراكات وهي حالات كثيرة.

ج- عدم الاتفاق بين الأعضاء في حالات معينة، واتهام بعضهم بالتقصير عند وقوع الخطر وتحقق خسائر مادية.

د- عدم إمكانية الاستفادة من قانون الأعداد الكبيرة وذلك لحصر نشاطه في إطار مجموعات صغيرة، وبذلك لن يُحقق هذا النوع من طرق مواجهة الخطر الفائدة المرجوة منه.

5- **طريقة تحويل الخطر**: وتقوم هذه الطريقة على مواجهة الخطر عن طريق تحويله أو نقله إلى طرف آخر، وذلك نظير دفع مقابل معين لهذا الطرف مع احتفاظ الطرف الذي قام بالدفع أي صاحب الشيء موضوع الخطر الأصلي بملكية هذا الشيء (حمودة، 2004، ص28). ويُعتبر التأمين من أهم طرق تحويل الخطر وأكثرها انتشاراً واستخداماً، ويُفضل عن جميع الطرق السابقة، وذلك لأنه يأخذ أغلبية مزاياها ويتفادى جوانبها السلبية. فمن أهم ما يُميّز هذا الأسلوب عن غيره بأنه يُحقق قانون الأعداد الكبيرة وذلك لأنه يشمل عدداً كبيراً جداً من المنتفعين والمعرّضين لأخطار متشابهة، كما أنّ لهذا

الأسلوب القدرة الكبيرة على التنبؤ بالخسائر المادية المتوقعة باستخدام أحدث أساليب التنبؤ وأكثرها تطوّراً، وبناءً على ذلك يتم تحويل خسارة كبيرة غير محتملة إلى خسارة قليلة مؤكدة وتوزيع الخسائر المحققة بطريقة عادلة، حيث يُحدّد التزام الطرف المؤمِّن بقسط ثابت معروف. بالإضافة إلى أن هذا الأسلوب يناسب الأخطار ذات الدرجات المختلفة في الوقوع، ولكن خسائرها المحتملة كبيرة. ولا شكَّ في أنّ التأمين يُهيئ حياة مستقرة وهادئة للأشخاص والمنشآت الذين يقومون بدورهم في دفع مبلغ بسيط محدد دون خوف من المستقبل أو انتقاد من شريك أو تقاعس من آخرين (الهانسي، د.ت.، ص28، 29). وسيتم التحدّث بشكل تفصيلي عن التأمين في المباحث القادمة.

وهناك طريقة يستبعدها الكتّاب كطريقة من طرق مواجهة الأخطار ويُطلقون عليها اسم سياسة عدم مجابهة الخطر أو طريقة تجنّب الخطر وسبب استبعادها يرجع إلى أنّها تعني عدم فعل شيء ما تفادياً لوقوع خطر أي تتمثل هذه الطريقة باتخاذ قرار سلبي بعدم فعل شيء ما، كتجنب الاستثمار في مجال معين خوفاً من الخسارة المحتملة وفرصة إضاعة الربح المحتمل إذا ما تمّ الاستثمار في مجال آخر، أو تجنب السفر بالطائرة خوفاً من الوفاة بسبب مخاطر الطيران (رجب، 2006، ص9، 10)، ودون أي شك لهذه الطريقة مساوئ كثيرة تتمثل في أنها تحرم الشخص من إشباع حاجاته أو الحد من نشاطه بصفة خاصة (صقر، 1986، ص37)، فمثلاً الشخص الذي يتجنّب السفر بالطائرة سوف تَضيع عليه فرصة استخدام الطائرة كوسيلة للنقل والتي تُعتبر أسهل وسائل التنقل وأكثرها سرعة (رجب، 2006، ص9، 10).

(2/2) المبحث الثاني: التأمين ودوره في الحياة الاقتصادية والاجتماعية:

(1/2/2) مدخل إلى مفهوم التأمين:

(1/1/2/2) مفهوم التأمين وتعريفه:

منذ نشأة الخليقة والإنسان يتعرّض لشتى أنواع المخاطر التي من الممكن أن يترتب عليها خسائر مادية أو معنوية. واختلفت هذه المخاطر من حيث طبيعتها ونوعيتها وحجم الخسائر بحسب التقدّم والتطوّر في الحياة البشرية، فالإنسان مُعرّض منذ لحظة ولادته لخطر الوفاة المبكر أو خطر المرض مثلاً. وعند وصوله إلى مرحلة التقدم إلى العمل قد يتعرّض إلى خطر الحوادث الشخصية والعجز الكلي أو الجزئي، كما قد يتعرّض إلى الشيخوخة والبطالة والوفاة ونتيجة لتطوّر الوسائل المدنية قد يتعرّض الإنسان إلى المخاطر التي تهدد ممتلكاته كخطر الحريق والسرقة والتلف والاختلاسات ..... إلخ. ووفقاً للقوانين، فإن على الفرد أن يقوم بتعويض الآخرين عن الأضرار التي يتسبب بها، إما نتيجة خطأ ارتكبه، أو نتيجة إهماله (قزعاط، 2009، ص18).

وعلى الرغم من أنَّ فكرة التأمين نشأت منذ وجود الإنسان وتطوّرت بتطوره إلّا أنها لم توجد إلّا حين أصبح من الصعب على الأفراد أن يتجمعوا بعددٍ كافٍ لمجابهة الأخطار التي قد يتعرّضون لها. لذا كان من الطبيعي ظهور مؤسسات متخصصة لتوفير ضمانات لرأس المال واستمراره، ولكي تتقاسم مع الأفراد الأخطار المتحملة. فالتأمين عبارة عن فكرة تعاونية تقوم على أساس توزيع عبء الخسارة على عدد من الوحدات الاقتصادية، وبالتالي كلما زاد عدد الوحدات الاقتصادية المؤمَّن عليها قلّت الأهمية النسبية للخسارة الناتجة عن الحادث بالنسبة للمجتمع ولشركة التأمين (حسن، 1997، ص1).

مفهوم التأمين:

ومما سبق يتضح أنَّ مفهوم التأمين، هو نقل عبء الخطر وتقليل الخسائر المستقبلية، وبما أنَّ شركات التأمين هي عبارة عن شركات تهدف للربح. إذاً فمن الطبيعي أن تحصل على مقابل للخدمة التي تقدمها وهي تحمّل الخطر. وهذا المقابل يتمثل في الأقساط والعمولات التي تُدفع من قِبل المؤمَّن لهم الذين يقومون بتسديد هذه الأقساط وفقاً لشروط وأحكام عقد التأمين (الشرع،1998، ص296)، ووفقاً لذلك تعددت تعاريف التأمين وتنوعت ولم يتم الوصول إلى تعريف محدد، حيث إنَّ التأمين من وجهة النظر القانونية هو "عقد يلتزم بمقتضاه أن يُسدد إلى المؤمَّن له أو إلى المستفيد الذي اشترى التأمين لمصلحته مبلغاً من المال أو إيراداً أو تعويضاً مالياً آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المُبيّن بالعقد، وذلك في مقابل قسط أو دفعات مالية أخرى يؤديها المؤمَّن له للمؤمِّن" (قزعاط، 2009، ص19). وفي تعريف آخر ومن وجهة النظر التجارية عرِّف التأمين على أنه: "خطة لتجميع مجموعة من الناس لتحويل المخاطر التي تقع من الأفراد ليتحمّلها الجميع" (العطير، 2006، ص17). ويمكن تعريف التأمين أيضاً على أنه "وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة" (سلام، شقيري، 2007، ص89).

وبصفة شاملة يمكن تعريفه على أنه "وسيلة أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشآت من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن تحقق الأخطار المؤمَّن منها، وذلك عن طريق نقل عبء مثل هذه الأخطار إلى المؤمِّن الذي يتعهد بتعويض المؤمَّن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبّدها وذلك مقابل أقساط محددة محسوبة وفقًا لمبادئ رياضية وإحصائية معروفة" (عبد ربه، 2003، ص10).

ومن وجهة نظر الباحثة: التأمين هو وسيلة لتحمّل أعباء المخاطر التي من الممكن أن تصيب أشخاصاً من المجتمع، حيث يقوم هؤلاء الأشخاص بدفع أقساط لشركة التأمين للحصول على الخدمات المتفق عليها وفق عقود مُلزمة للطرفين.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أنَّ للتأمين أربعة أركان أساسية وهي:

1- طرفا العقد وهما:

أ- المؤمِّن: وهو الطرف أو الشركة التي يقع على عاتقها تحمّل مسؤولية التأمين واستلام الأقساط ودفع التعويضات في حال وقوع الحوادث أو الأخطار المبينة في العقد.

ب- المستأمن (المؤمَّن): وهو الطرف الثاني في عملية التأمين الذي يقوم بدفع الأقساط مقابل التعويض الذي سيقدّمه المؤمِّن.

2- التعويض المالي (مبلغ التأمين): وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمِّن للمؤمَّن له تعويضاً عن الخسائر التي يتكبّدها، وذلك حسب شروط العقد المبينة (كامل، التأمين المعاصر ومدى شرعيته إسلامياً تمّ استرجاعه في 17- 12- 2013 على الرابط www.okamel.com/index.php?option=com_content&view=article&id=133:b133&catid=42:economy&Itemid=135، ص3).

3- الخطر: وهو عبارة عن "حادث متوقع حدوثه في المستقبل، ولا يتوقف على إرادة أي من الطرفين". وهو "حادث احتمالي يؤدي إلى الخسارة المادية"، وهناك أنواع عدة للخطر أهمها (أبو النجا، 1989، ص75):

أ- الخطر الثابت والخطر المتغير: "فالتأمين على الحريق هو التأمين من خطر ثابت، وذلك لأن احتمالات تحققه واحدة خلال فترة زمنية ثابتة سواء يكون الحريق أو لا يكون. أما التأمين على الحياة فهو خطر متغير لأنه يواجه هذا الخطر في مراحل متغيرة من حياته لأن الفترة الزمنية غير ثابتة".

ب- الخطر المعين والخطر غير المعين: إذا كان موقع ونوع الخطر محدداً يُعتبر معيناً. أما في حال كان غير معروف الموقع أو النوع فيُعتبر غير معينٍ.

وقد تمَّ تناول الخطر بشكل تفصيلي في المبحث السابق.

4- القسط: وهو المقابل المادي الذي يقوم المؤمَّن له بدفعه من أجل الحصول على منفعة تغطية الخطر أي هو عبارة عن ثمن الخطر. ويتم حساب قيمة القسط على أساس عدة عوامل أهمها: درجة الخطر المؤمَّن منه، الدراسات التي تحدد عدد مرات تكرار الخطر، مدة خبرة شركة التأمين وغيرها. ويتكوّن القسط من:

أ- القسط الصافي: ويكون القسط الصافي مقابل الخطر الذي يغطيه، وتتوقف قيمته على درجة احتمال وقوعه ومدى خطورة ما يقع من خسائر (قرياقص، 2001، ص359).

ب- علاوة القسط: يُعتبر المؤمِّن تاجراً لذلك فهو يسعى لتحقيق الأرباح دائماً وبناءً عليه، فإن علاوة القسط تحتوي على نفقات اكتتاب العقود ونفقات الإدارة والضرائب إضافة إلى هامش الربح (الجمعية العلمية- نادي الدراسات الاقتصادي، الجزائر، د.ت.، ص 13).

أي أنَّ القسط هو: (أ) القسط الصافي + (ب) علاوة القسط.

(2/1/2/2) أهمية عمليات التأمين:

تنبع أهمية عمليات التأمين من نواحٍ عدة هي:

1- تخفيض درجة القلق والخوف لدى الأفراد وأصحاب رؤوس الأموال، مما يوفّر راحة البال والأمان على اعتبار أنَّ هناك ضماناً لتوفير التعويضات المالية على الخسائر التي تنتج عن تحقق مخاطر معينة.

2- المحافظة على المستوى المعيشي نفسه دون اللجوء إلى طلب المساعدة من الآخرين، لأنه يسمح للأفراد بأن يستعيدوا الوضع المالي نفسه قبل وقوع الخسائر.

3- احتفاظ العاملين بوظائفهم في المشاريع التي تتعرّض للمخاطر لأنها تضمن استمرار عمل هذه المشاريع، وبذلك يستمر توفير السلع للمستهلك الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار الاقتصادي للأفراد والمشروعات.

4- يساعد التأمين على توسيع نطاق الائتمان وهذا يُعدّ ضرورياً لكل المشروعات، فمثلاً يمتنع المُقرض عن منح الائتمان في حالة القروض برهن عقاري إلّا إذا تأكد بأن العقار مؤمَّن عليه من كافة المخاطر التي يمكن أن يتعرّض لها.

5- يساعد التأمين على تكوين رؤوس الأموال، فهو يقوم بتجميع هذه الأموال لفترة زمنية طويلة من خلال الوقت الطويل الذي يفصل بين تجميع الأقساط من المؤمَّنين أي تحقيق إيراد لشركة التأمين وبين سداد التزاماتها المتمثلة في التعويضات أو المبالغ المدخرة للمؤمَّنين. فمن خلال استثمار شركة التأمين لهذه الأموال فإنها تعود بفوائد اقتصادية على المجتمع.

6- يلعب التأمين دوراً مهماً في تجنب المخاطر والتقليل من الحوادث أي أنَّ التأمين يُعتبر عاملاً من عوامل الوقاية فعلى سبيل المثال تقوم شركة التأمين بدراسة الأسباب المؤدية

إلى وقوع المخاطر المختلفة كالحرائق وإصابات العمل وحوادث المرور، وتعمل على الاستعانة بالخبراء والمختصين الذين يقومون بالبحث والدراسة وإرسال النشرات والإعلانات الخاصة بالوقاية، وذلك للتقليل من فرص وقوع مثل هذه الحوادث.

7- على المستوى القومي، تُعتبر أقساط التأمين جزءاً لا يُستهان به في المعاملات التجارية الدولية في شكل استيراد وتصدير غير مرئي، حيث تقوم الدول بالاعتماد عليه كجزء من صادراتها (الهيئة العامة للرقابة المالية، تمّ استرجاعه في 2013/5/23 على الرابط http://www.efsa.gov.eg/content/efsa2_ar/efsa2_merge_eisa/safedeal_eisa.htm). كما يمكن للتأمين أن يحقق فائضاً في ميزان المدفوعات أو أن يتجنب العجز فيه من خلال زيادة الصادرات غير المنظورة. فمثلاً من خلال العملات الصعبة التي تحصل عليها شركات التأمين مقابل الخدمات التأمينية على الأجانب أو من عائد استثماراتها في البلاد الأجنبية والمتحصلات التي تظهر من العمليات الجارية في ميزان المدفوعات تحت بند التأمين يمكن لهذه الشركات أن تحسن من ميزان المدفوعات (قزعاط، 2009، ص21، 22).

(3/2) المبحث الثالث: شركات التأمين، الوظائف، والقضايا الاستثمارية:

(1/3/2) مفهوم شركات التأمين:

يمكن تعريف شركات التأمين على أنها: "مؤسسات تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم بتجميع الأقساط من المؤمَّن لهم واستثمار الأموال المجمعة في أوجه متعددة تكون مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمَّن لهم أو المستفيدين عند وقوع المخاطر المؤمَّن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب" (نور وشحاتة، د.ت.، ص89) .

كما ويمكن تعريفها على أنها: هي شركة تُقدّم خدمات تأمينية، أو بمعنى آخر هي هيئة اعتبارية تمارس الاكتتاب في أعمال التأمين وتنحصر مسؤوليتها فيما تمارسه من نشاط في حدود أصولها التي تعلن عنها للجهات المخولة بسلطة الرقابة والإشراف على شركات التأمين (التريكي، 2006، ص58).

وترى الباحثة بأنه يمكن تعريف شركات التأمين بأنها مؤسسات مالية تعمل عمل الوسيط حيث إنها تستلم الأقساط من المؤمَّن لهم وتقوم بإعادة استثمار هذه الأموال نيابة عنهم مقابل الحصول على أرباح، وتقوم هذه المؤسسات بتعويض المؤمَّن لهم عن المخاطر التي يؤمّنون عليها، وذلك وفق عقدٍ بين هذه المؤسسات والمؤمَّن لهم.

(1/1/3/2) سبب تأخّر ظهور شركات التأمين في الجمهورية العربية السورية:

إن السبب الرئيس في تأخّر ظهور شركات التأمين الخاصة في سورية يعود إلى القوانين التي كانت تحكم عمل شركات التأمين، فقبل إصدار المرسوم التشريعي رقم (43) عام 2005 والذي يُنظم عمل شركات التأمين في سورية، لم يكن مسموحاً

بوجود شركات تأمين خاصة، فالقطاع التأميني انحصر ولأعوام بالقطاع العام متمثلاً بالمؤسسة العامة السورية للتأمين فقد كانت هي المسؤول الوحيد عن تقديم الخدمات التأمينية في سورية، إلى أن أصدر السيد رئيس الجمهورية المرسوم رقم (43) لعام 2005 والذي يقضي بالسماح بتأسيس شركات تأمين خاصة في سورية ومزاولة أعمالها وفقاً للمواد المنصوص عليها في المرسوم.

(2/3/2) وظائف شركات التأمين:

يؤدي التأمين فوائد ذات طبيعة فردية لشركات التأمين وعملائها، كما يؤدي فوائد ذات طابع اجتماعي على الصعيد الاقتصادي للدولة. وبناء عليه يمكن تلخيص وظائف التأمين كالآتي (شرف الدين، 1983، ص 42- 50):

1- جلب الأمان وبث الثقة في الأفراد: إن طلب الإنسان للأمن والأمان حاجة غريزية، ويسهم التأمين بدوره في تحقيق تلك الحاجة، فكلمة التأمين مشتقة من كلمة الأمان، ولذلك كان من أهم وظائف التأمين هو بث الأمان لما تحققه من نتائج جيدة على المستويين الفردي والاجتماعي:

أ- على المستوى الفردي: يؤمّن التأمين الفرد ضد الأخطار التي تهدده في نفسه أو في أمواله. ومن هنا أصبح التأمين ضرورياً لرجال الأعمال والمهن ضد أخطار الحياة المعاصرة كالحريق والسرقة والمسؤولية. ففي التأمين على الأشخاص يقدم التأمين وسيلة للتقليل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المؤمَّن له، وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمِّن والذي يتعهد بتعويض المؤمَّن له عن كل جزء من الخسارة المالية التي يكتسبها إذاً فهو ينقل المؤمَّن له من حالة الشك والقلق إلى حالة التأكد والأمان إذ يؤمّن الشخص ما قد يلحقه من الأخطار التي تهدده في نفسه أو

ماله. فقد يُؤمِّن الفرد على حياته إلى أجل معين يقبض عند بلوغه مبلغ التأمين، كما وقد يُؤمِّن على حياته لمصلحة أولاده أو أقاربه ليضمن لهم مورداً للرزق عند وفاته. أما في التأمين من المسؤولية يستطيع الفرد بهذا النوع من التأمين أن يواجه مسؤولياته في الحياة، ففي ظل التطوّر الصناعي الذي أدى إلى نشوء أسباب جديدة لانعقاد المسؤولية قد يحجم الفرد عن ممارسة نشاطه الذي من الممكن أن يكون سبباً في إصابة ذمته المالية بخسارة مالية عندما يلزم التعويض للمتضرر، ولكن بوجود التأمين من المسؤولية أصبح الفرد أكثر قدرة على المبادرة والقيام بمشروعاته ذات النفع له وللمجتمع، على الرغم من أنها قد تكون وفي حالات قليلة وفي حدود استثنائية سبباً لإصابة الآخرين بالضرر. وبشكل عام إن كل نوع من أنواع التأمين يؤدي إلى بث الثقة في نفوس المؤمَّن لهم، ويبعد عنهم التردد طالما أن مصدر رزقهم قد أُمِّن عليه وطالما أن روح الإنشاء والابتكار عندهم لن تؤدي إلى خسائر مالية تصاب بها ذمتهم نتيجة لانعقاد مسؤوليتهم تجاه الآخرين. إذاً التأمين يحمي الفرد في نفسه وفي أمواله من خبايا الزمن فيُقدِم على العمل من دون خوف أو تردد.

ب- على مستوى المجتمع: إن كان بث الأمن في نفوس الأشخاص، على المستوى الفردي، يدفعهم إلى العمل على أكمل وجه، فهذا في حد ذاته يحقق للمجتمع الازدهار الاقتصادي وزيادة الإنتاج، نظراً لأن الشعور بالأمان أضحى ضرورة اجتماعية في عصر ليس للأخطار فيه حدود. ولهذا قامت السلطات العامة بمد رقابتها إلى شركات التأمين، وذلك حتى يضمن المؤمَّن لهم حقوقهم من قِبل تلك الشركات، وخاصةً أنَّ التزامات تلك الشركات هي التزامات مؤجلة. كما تُلزم الدولة شركات التأمين بتكوين احتياطيات تلجأ إليها للوفاء بالتزاماتها. إضافة إلى ذلك فإن

التأمين يحافظ على عناصر الإنتاج (العمل ورأس المال) من خلال التأمين على الأشخاص وتوفير الحماية الاجتماعية للطبقة العاملة ضد مخاطر البطالة والمرض والإصابة والعجز والشيخوخة، فالعامل الذي يتعرّض لمثل هذه المخاطر لن يكون عالة على المجتمع حيث إنه يجد في مبلغ التأمين ما يسد به حاجته. وفي التأمين على الأشياء يؤدي التأمين إلى استبدال أشياء جديدة بالأشياء الهالكة أو التالفة أي يحصل الفرد على أشياء جديدة ذات قوة إنتاجية أعلى من تلك التالفة. كما يساعد التأمين على المحافظة على القوة الاقتصادية للبلد بأثره الوقائي، وذلك لأن من مصلحة شركات التأمين أن تنشر الوعي الوقائي بين المؤمَّن لهم، فقد يؤدي إهمالهم أو تصرفهم العمدي إلى وقوع الخطر المؤمَّن ضده، لذلك تعمد شركات التأمين إلى اتخاذ إجراءات الحيطة للوقاية من الحوادث كتكوين جمعيات مشتركة بينها لتقوم باتخاذ الاحتياطات اللازمة لتفادي وقوع الأخطار كالحرائق وحوادث المرور، وإنشاء هيئة لمراقبة صحة المؤمن لهم في محاولة منها لتقليل الوفيات.

2- تجميع رؤوس الأموال: ويحقق التأمين ذلك سواءً بالنسبة للفرد أو للمجتمع:

أ- بالنسبة للفرد: يلتزم المؤمِّن بدفع مبلغ التأمين للمؤمَّن له عند حلول الأجل أو حدوث واقعة معينة، حيث إنَّ مبلغ التأمين عبارة عن مجموع الأقساط التي قام المؤمَّن لهم بدفعها خلال فترة التأمين. وبهذا يُعتبر التأمين نوعاً من أنواع الادخار إلّا أنه ادخار إجباري يلتزم فيه المؤمَّن له بأن يقتطع جزءاً صغيراً وبصفة دورية من دخله مقابل الحصول على مبلغ التأمين عند استحقاقه. ويُعتبر هذا المبلغ رأس مال يملكه المؤمَّن له عند استحقاقه يفعل به ما يشاء من مشروعات استثمارية. ولذلك يُلزم

القانون شركات التأمين بتكوين احتياطيات لديها تمثل إحدى ضمانات الوفاء، وتقوم شركات التأمين باستثمار ذلك الاحتياطي بما يصب في مصلحة المؤمَّن لهم.

ب- بالنسبة للمجتمع: إن لشركات التأمين دوراً فعالاً في توجيه السياسة الاقتصادية للدولة، فمن خلال مجموع الأقساط المدفوعة يتكوّن لدى شركات التأمين رؤوس أموال ضخمة تجعل من شركات التأمين قوة مالية ضخمة. كما تزوّد شركات التأمين الاقتصاد القومي برؤوس الأموال هذه التي تُعد من عناصر الإنتاج، سواء لاستثمارها في المشروعات العامة التي تخدم مجموع أفراد الشعب، أو لإعطائها للدولة أو للأشخاص العامة في شكل قروض. ونظراً للدور الاقتصادي المهم الذي تقوم به شركات التأمين، فلقد أخذت الدولة تبسط رقابتها وسيطرتها على هذا القطاع.

3- تنشيط الائتمان: يُعدُّ التأمين من وسائل تنمية الائتمان الفردي والائتمان العام:

أ- الائتمان الفردي: يقدّم التأمين للأفراد وسائل عدة تقوي ائتمانهم، فهو يؤدي إلى تدعيم الضمان الذي يقدمه المؤمَّن له إلى دائنه، فإذا رهن المؤمَّن له عقاراً أو منقولاً ضماناً لتنفيذ التزاماته من قِبل دائنيه، فمن الطبيعي أن يكون من مصلحة الدائن أن يظل المال المرهون سليماً لكي يستفيد من إجراء التنفيذ الجبري عليه في حالة عدم الوفاء الاختياري من جانب مدينه المؤمَّن له، ومن هذه الناحية يقوي التأمين ائتمان المؤمَّن له لأنه يُمكّنه من الوفاء بالتزاماته في حالة هلاك الشيء محل التأمين. أمّا الشخص الذي لا مال له إلّا ما يحصل عليه من عمله ويريد أن يحصل على ائتمان، فإنه يستطيع أن يوفّر الضمان للدائن عن طريق إبرام عقد التأمين على حياته لمصلحة الدائن وبمقتضاه يستطيع هذا الأخير أن يستوفي حقه من مبلغ

التأمين إذا توفى المدين قبل سداد الدين. ولا يقف الأمر بوثيقة التأمين على الحياة عند هذا الحد، فيستطيع المؤمَّن له أن يرهن وثيقة التأمين نفسها ويقدم هذا الرهن ضماناً للوفاء بديونه لدائنيه، أي أنه يرهن وثيقة التأمين لدائنه حيث يكون لكل وثيقة تأمين على الحياة قيمة مالية في ذاتها ويكون ذلك بعد دفع عدد معين من الأقساط، بحيث يستطيع المستفيد من هذه الوثيقة أن يقترض من الغير بضمان هذه الوثيقة، وعند عدم الوفاء بالدين يستطيع الدائن أن يحصل على حقه من قيمة الوثيقة. كما يُقدّم التأمين وسيلة فعالة لضمان الحق للمؤمَّن له في حالة كونه دائناً، فمن مصلحة الدائن أن يُبرم عقد التأمين ليضمن له الوفاء بحقوقه من قِبل مدينه في حالة إعسار ذلك الأخير ويسمى ذلك التأمين بالتأمين من إعسار المدين أو تأمين الائتمان الذي يشجع أصحاب رؤوس الأموال على منح الائتمان لعملائهم.

ب- الائتمان العام: إن التأمين يُعدُّ وسيلة ائتمان بالنسبة للدولة أو للهيئات العامة التي تجد في رؤوس الأموال المجمعة لدى شركات التأمين مصدراً هاماً للاقتراض عن طريق السندات التي تصدرها الدولة وتقوم شركات التأمين بشرائها.

4- الدور الدولي للتأمين:

يعتمد التأمين على توزيع الأخطار على أكبر رقعة جغرافية ممكنة. فيُعتبر التأمين بطبيعته نظاماً دولياً لأنه يغطي أخطاراً متشابهة في معظم الدول، وأخطاراً تحدث في أثناء ممارسة نشاط دولي، فأخطار النقل الدولي مثلاً تتعدى بطبيعتها حدود الدولة. كما أنَّ الدور الدولي للتأمين من شأنه أن يساعد ويساهم في وضع قواعد موحّدة للتأمين في أغلب بلاد العالم، فوحدة المشكلات والمخاطر التي تتعرّض لها شركات التأمين من شأنها أن تدعم توحيد القوانين. بل الأكثر من ذلك فإن التأمين

ساهم بدور فاعل في تقارب أحكام بعض النظم القانونية، وعلى سبيل المثال باتت أحكام المسؤولية المدنية في الدول الأوربية تتقارب إلى حد كبير. وتجدر الإشارة إلى أنَّ التأمين يساعد على ازدهار التجارة الدولية بما تقدّمه وثائق التأمين من تغطية لمخاطرها بين الدول، كما أنّه يشجع مشاركة الدول الغنية في برنامج التنمية الاقتصادية للدول الفقيرة.

(3/3/2) الاستثمار في شركات التأمين (هندي، 1997، ص 156- 160):

يجب أن يقوم استثمار أموال شركات التأمين على ثلاثة مبادئ أساسية هي السيولة، الضمان، والربحية. وعند استثمار أموال شركات التأمين يجب مراعاة المبادئ الثلاثة أي يجب عدم التضحية بمبدأ على حساب آخر.

1- السيولة: يُعدُّ عامل السيولة من العوامل المهمة والواجب مراعاتها في شركات التأمين، وذلك لضمان الوفاء بالتعهدات وتعويض حملة الوثائق. لذلك ولتحقيق هذا العنصر يجب على شركة التأمين أن توزع استثماراتها حسب طبيعة الالتزامات، فهناك التزامات قصيرة الأجل، تتطلب وجود أموال تحت الطلب (كحسابات جارية أو ودائع قصيرة الأجل في البنوك)، بالإضافة إلى تخصيص جزء من الأموال على شكل أصول سهلة التحويل (سندات حكومية) دون أية خسائر تُذكر، على ألّا تزيد هذه السندات الحكومية عن نسبة معينة (مدروسة) عن القدر الكافي وإلّا انخفض العائد التأميني، وأن لا تقل عن القدر الكافي لتغطية الالتزامات لعدم الوقوع في العسر المالي.

2- الضمان: لا تلجأ شركات التأمين إلى استثمارات مرتفعة المخاطر حتى لو انخفض عائد الاستثمار، وذلك لأن معظم الأموال المستثمرة في شركات التأمين تخص حملة الوثائق، لذلك من المهم جداً أن تكون هذه الاستثمارات في أوعية مضمونة.

ومن الأساليب التي تتخذها شركات التأمين لزيادة الضمان هو أسلوب التنويع في محفظة الاستثمار، وقد يكون التنويع في أوجه الاستثمار داخل المحفظة وليس بالضرورة أن يكون زيادة في عدد أوجه الاستثمار، ويمكن التنويع داخل الوجه الواحد فمثلاً إذا كانت الشركة تفضل الاستثمار في الأسهم، فليس من الضرورة أن تستثمر في أسهم شركة واحدة، ولكن يجب أن تنوع وتوزع استثماراتها في أسهم شركات عدة. وأيضاً يمكن أن يكون التنويع في أوجه الاستثمار جغرافياً، وبالتالي يتوزع على مناطق عدة بالتالي يتم تفادي خطر الكوارث العامة التي يمكن أن تحدث في بعض المناطق. ويمكن أن يكون التنويع زمنياً أي أن تتنوع تواريخ استحقاقات استثمارات المحفظة، وذلك لضمان تدفق نقدية ووجود سيولة مستمرة ومنتظمة.

3- الربحية: تأتي الربحية بالنسبة لشركات التأمين بعد التركيز على السيولة والضمان، وذلك كهدف في مرحلة تالية، ولا يعني ذلك إغفال هدف الربحية، بل إنه ضروري لتدعيم المركز التنافسي للشركة في السوق وتغطية مختلف التوزيعات للمساهمين.

ومما سبق نستنتج بأنَّ وظيفة الاستثمار وظيفة غاية في الأهمية على مستوى جميع العمليات في شركات التأمين، أي أنّ النشاط الاستثماري يمثل جزءاً هاماً من نشاط شركات التأمين، حيث تُعدُّ إيرادات الاستثمار مصدراً هاماً من مصادر إيرادات شركات التأمين حيث تساعد على تغطية الخسائر الناتجة عن التغطية التأمينية.

خاتمة:

نستنتج مما سبق أنه لولا وجود الخطر لما نشأت فكرة التأمين وتطوّرت إلى ما هي عليه اليوم، ففكرة أنَّ هناك خطراً محيطاً بالفرد قد يؤدي إلى حدوث خسائر أظهر العديد من الطرق لمواجهته. وقد كان التأمين أحدث وسيلة من وسائل مواجهة الأخطار. حيث عُرِّف الخطر من وجهة نظر التأمين بأنه الانحراف العكسي بين الخسائر الفعلية والخسائر المتوقعة. والخسارة من وجهة نظر شركة التأمين هي أن تزيد الخسائر الفعلية عن الخسائر المتوقعة.

كما تبيّن أنَّ للتأمين فوائدَ عدة فالتأمين وحده هو الوسيلة المثلى لحماية الممتلكات ووسائل الإنتاج ورؤوس الأموال ويُعتبر ضماناً لحماية الأسرة والأفراد من كافة الأخطار التي قد يتعرضون لها. بالإضافة إلى مساهمة هذا القطاع في التنمية الاقتصادية وذلك عن طريق تجميع شركات التأمين لرؤوس أموال ضخمة، باستثمارها في المشروعات الإنتاجية. بالإضافة إلى أنَّ شركات التأمين تُعدُّ أحد أعمدة الاقتصاد الوطني من خلال استثمار الأموال المتجمعة لديها من أقساط التأمين في إنشاء المشروعات الاقتصادية سواء صناعية، زراعية، سياحية،عقارات، وغيرها. بهدف تحقيق فرص عمل لأفراد المجتمع وزيادة دخلهم ومستوى معيشتهم وتخفيض معدل البطالة. لذلك أصبح التأمين في المجتمعات الحديثة ضرورة مُلحّة لدرء الأخطار فلا يمكن للأفراد والمجتمعات إهماله وإغفال دوره في الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

الفصل الثالث

تأثير البيئة الداخلية على أداء شركات التأمين

المبحث الأول: المتغيرات الداخلية المؤثرة في أداء شركات التأمين

المبحث الثاني: مؤشرات أداء شركات التأمين

مقدمة:

سيتم توضيح هذا الفصل من خلال مبحثين أساسيين، في المبحث الأول سيتم إيضاح بعض المتغيرات الداخلية المؤثرة في شركات التأمين وهي: (التكنولوجيا، خبرة العاملين، حجم الشركة، العلاقة بين الإدارة والعاملين، تعامل العاملين مع العملاء)، أمّا المبحث الثاني سيتم تناول الأداء بشكل عام من خلال مؤشرات عدة وهي: (الربحية، الحصة السوقية، النمو في حجم الأعمال، التوسع في أنشطة تأمينية جديدة).

(1/3) المبحث الأول: المتغيرات الداخلية المؤثرة في أداء شركات التأمين:

(1/1/3) التكنولوجيا:

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة التي كانت حصيلة المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية، وفي ظل محيط اقتصادي واجتماعي يتسم بالتحولات العميقة وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى، الأمر الذي تطلب منها إيجاد سبل جديدة لاستيعاب ومواكبة هذه المستجدات، وخاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية التي جعلت من هذه المنظمات مطالبة بتقديم الجديد والأفضل عن طريق الخبرة والإبداع والابتكار لتحقيق الجودة والنوعية (شعيب وعواطف، د.ت.، ص 1، 2). فالمنظمة اليوم أمام عمليات التوسع والانتشار الجغرافي والتنويع، وعمليات التسويق والتمويل تجد نفسها بحاجة إلى وضع هيكلية مناسبة لهذه الأنشطة بشكل يضمن حسن عملية تدفق المعلومات من الوحدات المختلفة وتحليلها والاستفادة منها في تطوير أداء المنظمة. إذاً فالمنظمة في الوقت الحاضر بحاجة إلى عملية تطوير سريع في المعلومات، من حيث الكم أو الكيف أو السرعة في الحصول على المعلومة، وذلك بهدف اتخاذ أفضل

القرارات وتوثيق علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة بها، الأمر الذي أدى بهذه المنظمات إلى البحث المستمر عن تكنولوجيا متطوّرة لتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات وتخفيض التكاليف.

(1/1/1/3) تعريف التكنولوجيا:

تتعدد تعاريف التكنولوجيا ولكن إن تعلق الأمر بنظام الأعمال فتعرّف على أنها: "كل الأساليب التي تستطيع المنشأة من خلالها خلق القيمة إلى أصحاب المصلحة والشأن فيها. فالتكنولوجيا تضم طرق العمل، المعرفة الإنسانية، التجهيزات المادية، الاتصالات والالكترونيات ومختلف نظم العمل والمعالجة التي تستخدم في تنفيذ نشاطات الأعمال للمنظمة" (شعيب وعواطف، د.ت.، ص5).

كما يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها: "التصرفات والإجراءات التي يقوم بها أعضاء المنظمة بغرض تحويل المدخلات إلى مخرجات سواء باستخدام آلات وأدوات فنية أم من دون استخدامها" (عمر ومسلم، 2009، ص69).

وتميل الباحثة إلى تبني تعريف التكنولوجيا بأنها مجموعة الأدوات والأساليب التي يمكن تطبيقها على المدخلات من أجل الحصول على مخرجات بأقل وقت وبأدنى تكلفة وأقل جهد.

وهناك ثلاثة مستويات لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة وهي(شعيب وعواطف، د.ت.، ص5):

1- على مستوى الصناعة: أي أنَّ التكنولوجيا من الممكن أن تُساهم في تغيير طبيعة الصناعة التي تتنافس فيها المنظمات، حيث إنَّ التصنيع يتكامل الآن بالتصنيع المتكامل بالحواسيب والتشكيلات الأخرى للإنتاج المرن.

2- علـى مسـتوى اقتصـاديات الإنتـاج: حيـث إنَّ تكنولوجيـا المعلومـات تُسـاهم فـي تـدني التكاليف وتقليل الكثير من الجهد والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في المنظمة.

3- علـى مستوى نشـاط التوزيـع والتسـويق: تسـتطيع المنظمـة السيطرة علـى مـواطن القـوة والضـعف فـي السـوق واتخـاذ القرارات التسـويقية المناسـبة، وذلـك إذا مـا امتلكـت شـبكة اتصالات حديثة وتكنولوجيا من المعلومات.

(2/1/1/3) فوائد التكنولوجيا وأهميتها:

تتأثر قدرة المنظمة على أداء وظائفها الأساسية بالتكنولوجيا ونظمها وأدواتها بناءً على ذلك يمكن تلخيص بعض الفوائد والمزايا التي يمكن أن تحصل عليها المنظمات إذا ما قامت باستخدام هذه الأدوات بالشكل الأمثل (عطية، 2012، ص322):

1- تساعد المنظمة على التنبؤ بمستقبلها بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حال وجود خلل في تحقيق الأهداف.

2- السرعة والدقة في إنجاز أعمال المنظمة.

3- تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب الأمر الذي يهيّئ الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعّالة.

4- الحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيزاً كبيراً في المنظمة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكاليف.

5- زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة مع القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية.

6- تعمل التكنولوجيا على مواكبة التطوّرات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.

7- تعمل التكنولوجيا على حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تُعدُّ أساس عمل المنظمات.

8- تساعد التكنولوجيا على تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.

أما عن **أهمية التكنولوجيا** فتتمثل في مساعدة المنظمة على تغيير الطريقة التي تعمل بها وإلى إعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها، بالإضافة إلى أنها تساعد على إيجاد فرص عمل جديدة وذلك لمواكبة التطوّرات العالمية، كما تُعدُّ القاعدة الأساس التي تبني المنظمات في ضوئها ميزتها التنافسية، وأخيراً لها دور في مساعدة المنظمة في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز (الشيشاني، 2004، ص19).

(3/1/1/3) الخصائص التي تميّز تكنولوجيا المنظمات الخدمية عن تكنولوجيا المنظمات الصناعية:

تختلف أنماط التكنولوجيا السائدة في المنظمات الخدمية عن تلك السائدة في المنظمات الصناعية، وفيما يلي بعض الخصائص التي تميّز تكنولوجيا المنظمات الخدمية عن تكنولوجيا المنظمات الصناعية (عمر ومسلم، 2009، ص79، 80):

1- عدم إمكانية تخزين الخدمة: لا بدَّ للعميل ومُقدِّم الخدمة أن يلتقيا معاً في وقت واحد من أجل تقديم الخدمة، حيث لا يوجد فاصل زمني بين تقديم الخدمة واستهلاكها، أما

المنتجات الصناعية فيمكن إنتاجها وتخزينها لاستهلاكها في وقت لاحق أو في مكان آخر.

2- الطبيعة غير الملموسة للخدمة: فالخدمة شيء مجرد يحتوي غالباً على تقديم منفعة غير ملموسة أو معلومات أو معرفة حيث لا يوجد شيء مادي يتم تبادله بين المُنتج والمستهلك.

3- الاعتماد على تكنولوجيا كثيفة العمالة: حيث تعتمد الخدمة على تكنولوجيا كثيفة العمالة نظراً لضرورة التفاعل المباشر بين مُقدِّم الخدمة والعميل. فكل عميل يحتاج إلى موظف لكي يُقدِّم له الخدمة، بينما تُعدُّ تكنولوجيا المنظمات الصناعية كثيفة رأس المال حيث تزداد فيها درجة الآلية.

4- إن تقديم الخدمة يكون حسب رغبة العميل: فالعميل يُشارك في تحديد الكيفية التي يود أن يتلقى بها الخدمة، وذلك عكس المنتجات الصناعية التي تتصف بدرجة عالية من النمطية.

(4/1/1/3) تأثير التكنولوجيا في الإدارة والعمل:

إن تطبيق التكنولوجيا في الإدارة والعمل يساعد في اتخاذ القرارات السليمة نتيجة لسرعة تداول المعلومات ضمن المنظمة، كما يؤدي إلى تغيير الخطط، وزيادة السرعة في المعلومات والموثوقية، وتغيير أساليب العمل، حيث إنَّ استخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل وإعطاء التوجيه عن بعد فينعكس ذلك بدوره على كل من عنصري الزمن والتكلفة، بالإضافة إلى أنَّ تطبيق المعلومات سيغيّر المهارات، فالتعامل مع كم هائل من المعلومات يتطلب مهارات خاصة

في الانتقاء، وأخيراً سيؤدي إلى تحرير العنصر البشري من الأعمال الروتينية ومنه ينطلق إلى الأعمال الإبداعية والفكرية (شعيب وعواطف، د.ت.، ص9).

وبالتالي يمكن تلخيص ما سبق بأنَّ التكنولوجيا تساعد المنظمة في تخفيض تكاليفها، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأرباح المتوقعة بالإضافة إلى الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة بأسرع وقت ممكن، أي أنها تُخفّض التكاليف وتقوم بالأعمال بأقل وقت ممكن.

(5/1/1/3) التكنولوجيا في شركات التأمين:

من خلال قيام الباحثة بإجراء مقابلات شخصية مع المديرين والعاملين في شركات التأمين تبيّن أنَّ التكنولوجيا تساعد على أداء المهمات المطلوبة من شركات التأمين بيسر وسهولة كبيرتين، فمع التطوّر الكبير الذي طرأ على عمل شركات التأمين بدأت الحاجة الملحة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تنفيذ المهمات المطلوبة بسهولة. لذلك فإنَّ ربط المنظمات بالحواسيب، أوجد ما يدعى باتصالات المنشأة، إذ أصبح باستطاعة أفراد المنشأة أن يتواصلوا مع بعضهم بعضاً أينما كانوا، كما أصبح باستطاعتهم تلقي المعلومات في أي موقع، ولكن عليهم معرفة بعض التطبيقات التي تشمل:

البريد الإلكتروني، التراسل الفوري، المفكرات المشتركة على الإنترنيت، مواقع الإنترنيت المرنة (تسمح للزوار بتحرير محتواها)، البريد الصوتي، الفاكس، تبادل البيانات الإلكترونية، المؤتمرات الصوتية، مؤتمرات الفيديو، الإنترانيت، الإكسترانيت (نور الله، 2010، ص145- 148).

1- <u>البريد الإلكتروني</u>: تراسل فوري برسائل مكتوبة عن طريق حواسيب مرتبطة مع بعضها بعضاً، والرسائل توضع بحاسوب المُرسل له، ويستطيع المُرسِل أن يقرأها حين يراها

مناسبة. البريد الإلكتروني سهل ورخيص، ويمكن استعماله لإرسال الرسالة نفسها للعديد من الأشخاص في الوقت نفسه، إنه سريع وموثوق حتى يُستخدم من قبل أفراد المنشأة لتبادل المعلومات والوثائق، وبعض أفراد المنشاة الذين يجدون أنّ البريد الإلكتروني، يحتاج إلى وقت طويل يستطيعون استخدام الرسائل الفورية.

2- التراسل الفوري: أخذ هذا النظام التفاعلي مع الزمن مكانه بين المستخدمين الموجودين على الشبكة في اللحظة نفسها، وقد أخذ التراسل الفوري مكانته أولاً بين المراهقين الذين يودون لقاء أصدقائهم، وتمَّ الانتقال إلى ميادين العمل، مع تقنية التراسل الفوري أصبح من الممكن التراسل وأداء التعليقات بشكل فوري وبالاتجاهين.

3- المفكرة المشتركة على الإنترنيت: تُعدُّ المفكرات المشتركة على الإنترنيت والمواقع المرنة هي الأخرى طرق اتصالات يستخدمها كل من المديرين والموظفين على حد سواء. وهي عبارة عن مجلة إلكترونية عادة تركز على مواضيع محددة، وهناك أكثر بكثير من 34 مليون مفكرة، منها ما هو مفهرس من قِبل برنامج البحث الإلكتروني للحكومة الإلكترونية.

4- البريد الصوتي: يُعدُّ البريد الصوتي نظاماً رقمياً صوتياً للرسائل، حيث إنه يرسل الرسالة للمرسل من أجل سماعها لاحقاً، وتُمكّن تقنية البريد الصوتي من إرسال المعلومات، حتى لو كان المستقبل في وضع لا يُمكنه من استقبال المعلومات، ويستطيع المستقبل الاختيار بين إما حفظ المعلومات من أجل استعمالها مستقبلاً أو حذفها، أو حتى استخدامها من أجل موضوع أخر.

5- الفاكس: تتيح آلة الفاكس إرسال الوثائق بحيث تتضمن كلاً من النصوص، والرسوم من خلال خطوط الهاتف العادية، ويقوم الفاكس المُرسِل بمسح النصوص وتحويلها إلى شكل

رقمي، ومن ثم إرسالها. أما الفاكس المستقبل يقوم بقراءة النصوص الممسوحة، ومن ثم يعيد صياغتها إلى الشكل الورقي، والنصوص التي تكون مطبوعة من السهل جداً، ومن السريع أيضاً مشاركتها مع أفراد المنشأة.

6- تبادل البيانات الإلكترونية: إنها طريقة تُمكّن المنشأة من إرسال الوثائق المتعارف عليها كالفواتير وأوامر الشراء باستخدام الاتصال المباشر من حاسوب لحاسوب، وتستخدمها المنشأة أحياناً مع البائعين والموردين والزبائن، لأنها توفّر الوقت والمال، حيث ترسل المعلومات خلال عقد الصفقات من إحدى حواسيب المنشاة إلى آخر من خلال شبكة الاتصالات.

7- المؤتمرات الصوتية: تسمح المؤتمرات الصوتية لمجموعة من الأشخاص الموجودين في أماكن جغرافية متباعدة بالتشاور، وبشكل لحظي باستخدام الهاتف أو برامج الاتصالات بواسطة البريد الإلكتروني.

8- مؤتمرات الفيديو: تسمى المؤتمرات بمؤتمرات الفيديو في حال استطاع المتقابلون رؤية ومخاطبة بعضهم بعضاً، ومن خلالها تستطيع مجموعات العمل كبيرة كانت أم صغيرة أن تقابل بعضها بعضاً، حيثما كانت باستخدام هذه التطبيقات، حيث تتيح لها تبادلاً وتشاركاً للمعلومات. بعد أحداث 11 أيلول وخلال هجمات فايروس سارز حرصت الكثير من الشركات على استخدام مؤتمرات الفيديو من أجل التواصل مع زبائنها وموظفيها.

9- الإنترانيت: هي شبكة اتصالات خاصة بالمنشأة تستخدم تكنولوجيا الإنترنيت، ويستطيع الموظفون فقط الدخول، والكثير من الشركات تستخدم هذه التقنية لمشاركة المعلومات، وتبادل الوثائق من مواقع متعددة.

10- الإكسترانيت: هي شبكة اتصالات خاصة بالمنشأة تستخدم تكنولوجيا الإنترنيت، وتسمح للمستخدمين الموثوقين داخل المنشأة بالاتصال بأشخاص معينين خارج المنشأة كالزبائن والبائعين.

وتستخدم شركات التأمين في سورية بناءً على المقابلات التي أجرتها الباحثة مع مديري شركات التأمين برنامج offline، وهو برنامج يساعد في تنظيم العمل في الشركة، ويسمح بالترابط بين أقسامها، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني. وتعدّ هذه التطبيقات من أكثر التطبيقات استخداماً في شركات التأمين السورية.

(2/1/3) خبرة العاملين:

يُعدُّ العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المنظمات في تقديم الخدمات ولا سيّما بعد التطوّر الذي طرأ على عمل المنظمات في الربع الأخير من القرن السابق وبداية القرن الحالي بغض النظر عن طبيعة عمل ونشاط تلك المنظمات. وهذا التطوّر استدعى من المنظمات العاملة الرقي والتطوّر وخاصة بالعنصر البشري الذي سيبقى العنصر المهم في العملية الإنتاجية لمواكبة التطوّرات التي تحصل في التطوّر التكنولوجي المستخدم. بالإضافة إلى أنَّ هذه المنظمات تتعرّض لمنافسة شديدة، لذلك كان لا بدَّ لهذه المنظمات أن تقوم بالاستفادة من العنصر البشري في تقديم الخدمات من خلال التدريب والتحفيز والتنقل بين الأقسام وخلق أجواء مناخية مريحة في العمل لزيادة خبرة هؤلاء العاملين كي يتمكنوا من إنجاز المهام والأعمال المنوطة بهم والتفاعل الصحيح مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة بالإضافة إلى الفهم المهني الدقيق لما يقومون به من أعمال (الكفارنة، 2012، ص7).

إذاً فالخبرة ستصبح من أكثر العناصر قيمة في المنظمات، فهي يمكن أن تكون منتجاً، أو الدعم اللازم للمُنتَج أو الخدمة، وهي من وجهة نظر المستهلك ذات قيمة عالية لذلك يُلاحظ تزايد الطلب على الخبرات، والشركات والمنظمات التي ستدرك ذلك ستتمكن من تحقيق الميزة التنافسية (Sundo & Darmer, 2008, p.3).

ومن هنا فقد آثرت الباحثة في هذه الفقرة استعراض أهم تعريفات الخبرة، للوصول إلى التعريف الذي يتناسب وطبيعة دراستها، إضافةً إلى التطرّق إلى بعض المفاهيم التي ترتبط بمفهوم الخبرة كالريادة، المعرفة، الأداء، الكفاءة الذاتية، والإنتاجية.

(1/2/1/3) تعريف خبرة العاملين:

تتعدد تعريفات الخبرة، فالخبرة في اللغة هي "العلم بالشيء" والخبير هو العالم (السرحان، 1999، ص25).

أما في مجال الأعمال، فقد ارتبط مفهوم الخبرة بشكل صريح بالعنصر البشري لما له من صلة بتحليل أداء العنصر البشري ودرجة الاعتمادية على الموظّف والمهام الوظيفية ولعلاقتها الوظيفية بأنشطة التدريب والتعلّم داخل المنظمة. مما سبق نلاحظ بأن الخبرة سمة من سمات الفرد والجماعات، وهي تؤثّر في جودة أداء العنصر البشري، أو درجة الاعتماد عليه داخل المنظمة لذا يمكن تعريف الخبرة وفقاً لمجال الأعمال بأنها "المهارات والمعارف أو القدرات التي يتمتع بها الفرد واللازمة لتنفيذ المهام والأنشطة والوظائف" (Darby & Wilson, 2006, p.18).

ومن وجهة نظر أخرى فإن تعريف الخبرة يمكن حصره من وجهتي نظر فقط الأولى تعرّف الخبرة على أساس المعرفة والإدراك بأنها "حيازة الفرد لمعرفة في المفاهيم والإجراءات والتي يمكن استخدامها بسهولة بالإضافة إلى وجود مهارات رقابية عالية والقدرة على التنظيم الذاتي". أما وجهة النظر الثانية فتعرّف الخبرة على أساس الأداء بأنها "القدرة والممارسة والأداء النوعي في مجال عمل محدد". ونجد بأنه ليس هناك اختلاف كبير بين التعريفين السابقين فالتعريف الأول يفترض أنَّ المعرفة والإدراك يؤديان إلى أداء لمستوى عالٍ، أما التعريف الثاني فيعزز ويقيس الأداء ويُفترض أنه نتيجة لسمات المعرفة التي يمتلكها الفرد (Reuber, 1997, p51).

وبناءً على ما سبق يمكن للباحثة أن تعرّف الخبرة على أنها: التفاعل بين الأفراد أو بين الأفراد والبيئة المحيطة بهم، حيث يؤدي هذا التفاعل إلى المهارة والإدراك والمعرفة اللازمة للقيام بأداء الأعمال اليومية بسرعة ودقة دون بذل جهد كبير مقارنة بالآخرين.

(2/2/1/3) خبرة العمل والمعرفة بالعمل:

مما سبق من تعريفات تمَّ ملاحظة أنّ الخبرة هي النواة الأساسية في تكوين المعرفة لدى الأفراد. فالمعرفة هي مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات، كما تدلُّ المعرفة بالمعنى الفلسفي على التصوّر المجرد الواسع. كما عدّها بعضهم بأنّها فهم متحصّل من خلال الخبرة أو الدراسة، والمعرفة متضمنة في المنظمة والمجتمع والروتين التنظيمي والممارسات والمعايير، وليس فقط في الوثائق ومستودعات المعرفة (العلي وآخرون، 2006، ص25).

كما نرى بأنَّ مفهوم المعرفة قد تعرَّض لمعالجات فكرية منذ أقدم العصور، حيث تُعرَّف المعرفة في المجال التنظيمي بأنَّها "جميع الوسائل التي تستخدمها المنظمة لاكتشاف سلسلة

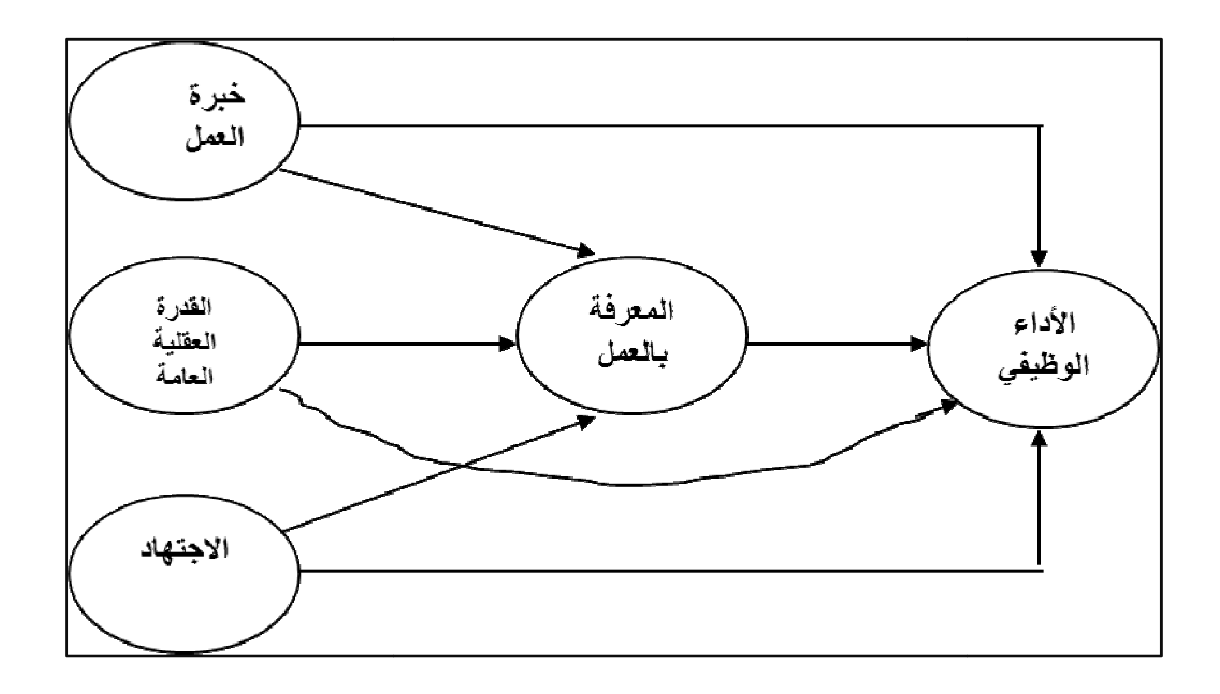
السلوك الممكن والتي ستُتبع فعليّاً". أما المعرفة التنظيمية فهي "العمليات العقلية في ذهن المديرين وبقية العاملين في المنظمة من إدراك وتعلّم وتفكير، وذلك بما يُسهم في تكوين آراء واتجاهات وتوقعات تُهيّئ رؤيا دقيقة عن بيئة المنظمة ونوع الاختيار الاستراتيجي الذي يوضع لبقائها" (الكفارنة، 2012، ص10).

بينما تُعدُّ خبرة العمل جانباً من جوانب المعرفة بالعمل، ولكنها تعتمد على الأحداث التي مرَّ بها الفرد والمتعلقة بأدائه لوظيفته. ولقد أوضحت البحوث الحديثة أنَّ بنية خبرة العمل معقدة ومتعددة الأبعاد، حيث إنَّ هناك ربطاً بين الخبرة ووظائف الإدارة البشرية كالتدريب، الأداء الوظيفي، تطوير العمل واختيار الموظفين، كما تُعتبر خبرات الفرد اليومية من أهم الوسائل ذات العلاقة بالتنبؤ بالأداء الوظيفي.

كما يتضح بأنَّ مصطلحي خبرة العمل والمعرفة بالعمل هما مصطلحان مرتبطان إلى حدٍّ ما ولكنهما في الوقت نفسه مختلفان، فمن الناحية النظرية نجد بأنَّ خبرة العمل تكون سابقة للمعرفة بالعمل (Hosie, *et al.,* 2006, p.313).

والشكل رقم (3-1) يوضح العلاقة بين خبرة العمل والمعرفة بالعمل وتأثيرهما في الأداء الوظيفي.

الشكل رقم (3-1) العلاقة بين خبرة العمل والمعرفة بالعمل وتأثيرهما في الأداء الوظيفي



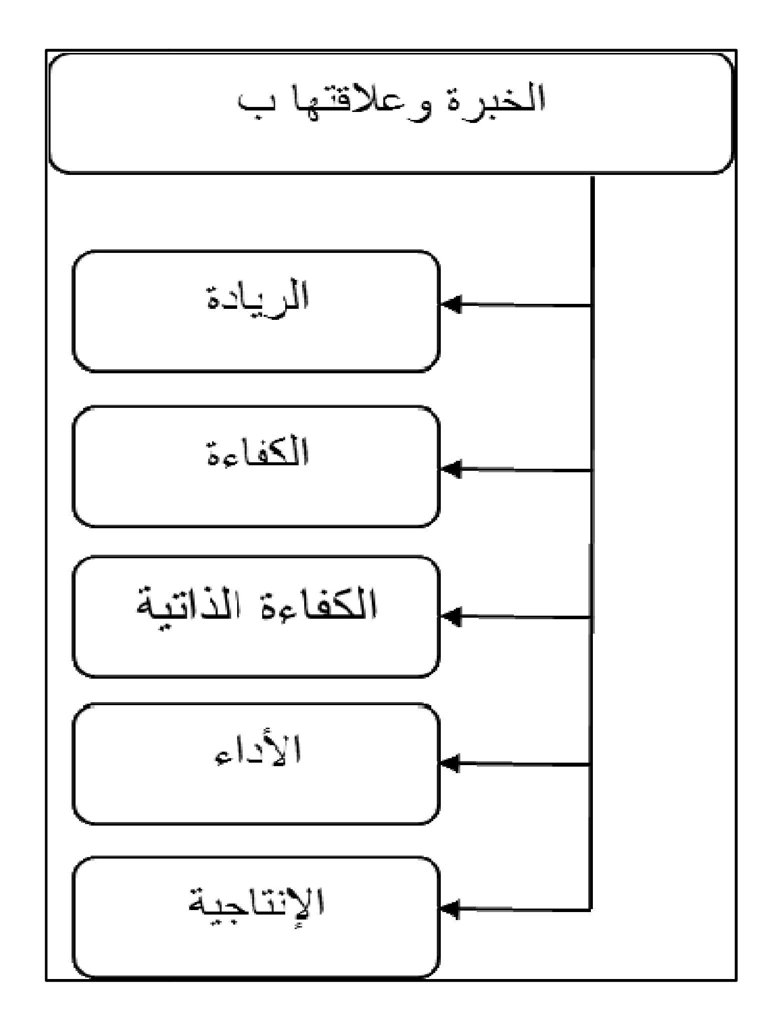
المصدر: Hosie, Peter J., Sevastos, Peter P., Cooper, Cary L., "Happy performing managers-the Impact of Affective Wellbeing & Intrinsic Job Satisfaction in the Work Place", 2006,P315.

من الشكل رقم (3-1) تمّت ملاحظة أنّ المعرفة بالعمل المسبوقة بالقدرات العقلية العامة بالإضافة للاجتهاد وخبرة العمل سيؤدون إلى تحقيق أداء وظيفي متميز مما يُساعد على تحقيق أهداف شركة التأمين.

(3/2/1/3) الخبرة من خلال مفاهيم إدارية معاصرة:

بما أنَّ الخبرة اقترنت بمصطلحات علمية كثيرة كالريادة، الكفاءة، الكفاءة الذاتية، الأداء، والإنتاجية، فكان لا بدَّ من التفريق بين تلك المصطلحات من خلال التعريفات الآتية:

الشكل رقم (3-2) الخبرة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على الكفارنة، 2012، ص13

أولاً: الريادة:

يمكن تصنيف المهارات المطلوبة للإدارة المستقبلية حتى تصل إلى الريادة في ثلاثة أنواع رئيسة (السكارنة، 2010، ص 82، 83):

1- المهارات التقنية التكنولوجية: وهي الإصغاء، القدرة على التنظيم، بناء العلاقات والشبكات، العمل ضمن فريق، وجود المدرِّب، التكنولوجيا، مراقبة البيئة، القدرة على الاتصال، الكتابة، الشخصية، تقنية المعرفة، وفرص العمل.

2- مهارات إدارة الأعمال: هي مهارات صنع واتخاذ القرار، التسويق، المالية، المحاسبة، التفاوض، طرح المُنتَج، تنظيم النمو، الإدارة، العلاقات الإنسانية، وضع الأهداف والتخطيط، الرقابة، والتمويل.

3- المهارات الريادية الشخصية: هي أخذ المخاطرة، الإبداع، القدرة على التقييد، المثابرة، الرؤية القيادية، التركيز على التغيير، الرقابة والالتزام، الضبط، الرؤية. ويمكن الحصول على هذه المهارات من خلال عمليات التدريب والتعلّم وإكساب الخبرات.

وعلى جميع العاملين بمن فيهم المديرون في المنظمات الريادية أن يتناسبوا مع طبيعة هذه المنظمات وهي المرونة، السرعة، العقلية الجديدة، والإبداع. وتمّت الإشارة إلى أنَّ المنظمات في القرن الواحد والعشرين تتمتع بخصائص ومزايا تجعل منها منظمات ريادية في طبيعة الأعمال والخدمات التي تقدمها حيث تمتاز بما يلي (Harvery & Brown, 2000, p.9):

1- السرعة: حيث إنها تستجيب بسرعة للإبداع والتغيير.

2- انغمار العاملين: أي إضافة قيمة للمنظمة من خلال الموارد البشرية.

3- إدراك الجودة: الالتزام بالجودة بشكلها الأمثل.

4- الاتجاه للزبائن: أي إيجاد أسواق جانبية.

5- محدودة: أي وجود وحدات أكثر استقلالية.

ثانياً: الكفاءة:

تُعرّف الكفاءة بأنها: القدرات أو المدخلات من المهارات الوظيفية والصفات الشخصية التي تحدد الأداء. وتشير إلى الأداء الوظيفي وتركّز على المخرجات التنظيمية (Hosie, *et al.,* 2006, p.219).

كما تُعرّف الكفاءة بأنها: "جملة المعارف العلمية والمهارات العملية ذات التوليفة النوعية التي لا يمكن تقليدها من طرف الآخرين" (شلتوت، 2009، ص39).

وبمعنى آخر الكفاءة هي: "الخروج بأكبر قدر من المخرجات بأقل ما يمكن من المدخلات" (نادر وشرف، 2009، ص68).

ويتوجب لضمان بناء الكفاءة والجدارة في مجموعة الموارد البشرية تحديد الكفاءات على مستوى الشركة ككل التي سيتم استخراجها من أهداف العمل الاستراتيجية والتي ستتدفق في جميع مستويات الإدارة ووظائف العمل، وتُعتبر هذه الكفاءات أساساً لنجاح العمل. كما أنه لتحقيق رؤية المنظمة لا بدَّ أن يتوحّد مهنيو الموارد البشرية وأن يظهروا السلوكيات التي لها فاعلية كبيرة في ثقافة المنظمة وهيكلها التنظيمي.

ويغلب استخدام كلمة الكفاءة للتعبير عن الأداء الجيد، كما يتغير في كثير من الأحيان منحنى الكفاءة أو على الأقل يتذبذب، على الرغم من كفاءة الكثيرين وذلك تبعاً لظروف قد تكون معلومة أو غير معلومة (هلال، 2008، ص74).

ثالثاً: الكفاءة الذاتية:

تُمثّل الكفاءة الذاتية وسيطاً معرفياً للسلوك، حيث إنها تُشير إلى قدرة الفرد على الأداء والإنجاز من خلال اعتقاداته المحددة بمستوى الدافعية لديه فنجد بأنَّ الجهود المبذولة للوصول إلى الهدف تزيد كلما زادت الثقة بالكفاءة الذاتية، كما أنَّ الكفاءة الذاتية تزداد كّلما تقدّم الإنسان بالعمر، وتتطوّر من خلال الخبرات الموجودة في حياة الفرد، حيث إنَّ النجاحات المتكررة للفرد تزيد من ثقته في الكفاءة الذاتية بينما يُضعف الفشل المتكرر الإحساس بالثقة في تحقيق النجاح.

وتتأثّر الكفاءة الذاتية بثلاثة عناصر معرفية يمكن تغييرها أو تعديلها للوصول إلى الاعتقاد الأمثل بالشعور بالكفاءة، وهي توقع الكفاءة الذاتية، وتوقّع النتائج، بالإضافة إلى قيمة النتائج المراد تحقيقها (بني خالد، 2009، ص416).

الكفاءة الذاتية هي "اعتقاد الفرد بفرص نجاحه لإنجاز مهمة محددة، وتنشأ هذه الكفاءة تدريجياً من اقتناء الفرد للمهارات المعرفية والاجتماعية واللغوية والمادية من خلال الخبرة" (الكفارنة، 2012، ص16).

ويُلاحظ وجود ربط قوي بين ما يتوقعه الفرد لكفاءته الذاتية، ومدى النجاح في إنجاز المهام المختلفة والتي تتطلب قدرات مادية وعقلية لإتمامها.

كما يتضح بأنَّ الخبرة مصدر قوي لاعتقاد الفرد بكفاءته الذاتية، وهي تأتي في المقام الأول، وذلك لأن نجاحات الفرد السابقة ستؤثر مباشرة في اعتقاد الفرد بنجاحاته المستقبلية. وبالتالي فإن أي عملية فشل سيكون لها أثرها السلبي في قناعة الفرد بنجاحه المستقبلي (الكفارنة، 2012، ص16).

ولكي يتم الوصول إلى الكفاءة الذاتية على المديرين أن يقوموا بالآتي (Kreitner & Kinicki, 1992, p.90):

1- التدريب والتطوير: حيث إنَّ المديرين من الممكن أن يطوّروا توقعات الموظفين حول كفاءاتهم الذاتية من خلال توجيههم وتدريبهم.

2- وضـع الأهـداف: يجـب أن تتوافـق عمليـة وضـع أهـداف معينـة وقـدرات الأفـراد ذوي الاعتقاد القوي بكفاءاتهم الذاتية، لذلك يتطلب أن تكون الأهداف المطلوب تحقيقها أكثر صعوبة وتعقيداً لمقابلة قدرات الأفراد.

3- اختيـار أفـراد ذوي مسـتويات عاليـة مـن الكفـاءة الذاتيـة وتعييـنهم، وذلـك مـن خـلال المقابلات وتحديد أسئلة لمعرفة الكفاءات الموجودة لدى الأفراد والمستويات المتغيرة لدى المتقدمين.

4- الإدارة الذاتيـة: علـى المديرين تـدريب الأفراد علـى الإدارة الذاتيـة بطريقـة منظّمـة فيؤدي ذلك إلى تعريف قدراتهم حول كفاءتهم الذاتية.

5- تصميم الوظيفة: حيث إنه إذا تمَّ تصميم الوظائف بحيث تكون معقدة وصعبة فيؤدي ذلك إلى تعزيز الاعتقاد لدى الفرد بكفاءته الذاتية.

6- القيادة: عنـدما يعطـي مـديرو الإدارة العليـا فرصـة للمـديرين ذوي الكفـاءة الذاتيـة العاليـة لإثبات أنفسهم تحت الضغط والمهام الصعبة هنا تظهر القيادة الموهوبة.

7- المشرفون/ المرشدون: يحتـاج الأفراد الـذين يملكـون كفـاءة ذاتيـة قليلـة أو منخفضـة إلـى المزيد من الإشراف والإرشاد، وذلك لتطوير قدراتهم من خلال التغذية الراجعة الدائمة.

8- المكافـآت: يتطلـب ضـمان المزيـد مـن الإنجـازات المسـتقبلية مكافـآت لقـاء النجاحـات البسيطة.

مما سبق نستنتج أنَّ هنـاك علاقـة وثيقـة بـين مفهوم الخبـرة والمفـاهيم الإداريـة الأخـرى، الأمر الذي يؤثر في دور العنصر البشري الخبير والمتميز في تحقيق رؤيـة المنظمـة التـي ينتمـي إليها وأهدافها ورسالتها.

ويمكن أن نستنتج بأنّه لا يتم الوصول إلى أهداف المنظمة ورسالتها وإنجاز المهام والأعمال الموكلة للعنصر البشري بشكل ناجح إلا بتراكم الخبرات في مجال الأعمال، وذلك لارتباط الخبرة بالعنصر البشري الذي يوكل إليه المهام والأعمال لإنجازها بفعالية وكفاءة عاليتين في ظل بيئة صالحة لذلك.

رابعاً: الأداء:

يُعرّف الأداء بأنه: سجل بالنتائج المحققة، أي هو سجل بالسلوك العملي لبلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية. وبناءً عليه فعلينا تحديد مفهومي كفاءة وفاعلية الأداء كما يلي (كفارنة، 2009، ص14):

1- كفاءة الأداء: هو الاستخدام الأمثل والكُفء للموارد المتاحة من خلال تخفيض الفاقد منها، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفقاً لمعايير محددة للجودة والتكلفة.
2- فاعلية الأداء: هي القدرة على تحقيق أهداف المنظمة وذلك من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة.

كما أنَّ للأداء معايير أخرى إلى جانب الكفاءة والفاعلية مثل الإنتاجية والجودة والنمو ورضا العملاء والربحية ورضا العاملين.

وإن من أبرز العوامل التي تتفاعل للوصول إلى الأداء الفعال هي (درة، الصباغ، 2008، ص305):

أ- متطلبات العمل/ الوظيفة: هي عبارة عن المسؤوليات أو الأدوار أو المهام التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

ب- كفايات الموظّف: هي الخصائص الأساسية التي تؤدي إلى الأداء الفعال الذي يقوم به الموظّف، ونعني بهذه الخصائص معلومات الموظّف، مهاراته، قيمه، واتجاهاته.

ج- بيئة التنظيم: هي البيئة المحيطة وهي تتكوّن من عوامل داخلية وخارجية، ومن العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء الفعال للموظّف هيكل التنظيم وأهدافه والإجراءات المستخدمة فيه، والمركز الاستراتيجي وموارده. ومن العوامل الخارجية التي تشكّل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والقانونية والحضارية والاقتصادية.

خامساً: الإنتاجية:

تُعرَّف الإنتاجية على أنها مقياس لنجاح إدارة المنظمة أو فشلها في إنتاج السلع والخدمات من حيث الكمية والجودة والاستخدام الأمثل للموارد . وتُعدُّ الإنتاجية مقياساً لنجاح إدارة المنظمة أو فشلها، لأنها تأخذ في الاعتبار القدرة على تحقيق الأهداف عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات بأقل تكلفة ممكنة (الكفارنة، 2012، ص15).

(4/2/1/3) أثر التدريب والقيادة والمناخ التنظيمي في الخبرة:

أولاً: أثر التدريب في الخبرة :

يلعب التدريب دوراً هاماً وفعّالاً في تطوير وتنمية الكفاءات البشرية، الأمر الذي يساعد على تحقيق أهداف المنشأة بكفاءة وتحقيق مستوى عالٍ من الإشباع الشخصي للأفراد، لذلك نجد بأنَّ التدريب يحتل مكانة هامة بين الأنشطة الإدارية التي تهدف إلى وضع الكفاءة الإنتاجية

والخدمية وتحسين أساليب العمل. فعندما يشعر الفرد بحاجة إلى التدريب ليرفع من كفاءته، إنما ذلك يدل على ظاهرتين سلوكيتين مهمتين هما:

أ- قدرة هذا الفرد على تحليل قابليته وكفاءته.

ب- قابلية هذا الفرد على التعلّم لتغيير سلوكه في الاتجاه الذي يرغب به من حيث الكفاءة.

ومن هنا يمكن تعريف التدريب على أنه: "عملية منظمة مستمرة لتنمية مجالات واتجاهات الفرد أو مجموعة لتحسين الأداء وإكسابهم الخبرة المنظّمة وخلق الفرص المناسبة للتغيّر في السلوك من خلال توسيع معرفتهم وصقل مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التحفيز المستمر على تعلّم واستخدام الأساليب الحديثة لتتفق مع طموحهم الشخصي، وذلك ضمن برنامج تخططه الإدارة مراعية فيه حاجاتهم وحاجات المنظمة" (العزاوي، 2009، ص20).

فالتدريب يُعتبر عملية منظّمة مستمرة تقوم بها الإدارة بغرض تزويد الموارد البشرية في المنظمة بالمهارات والخبرات والمعارف والاتجاهات الإيجابية، وبالتالي يؤدي إلى تحسين أداء تلك الموارد البشرية وجعله فعّالاً (درّة والصباغ، 2008، ص301).

ونتيجة لاعتبار نشاط التدريب والتنمية من الأنشطة الأساسية والخطيرة في إدارة الموارد البشرية نرى بأنَّ إدارات الموارد البشرية في الدول الغنية والنامية تقوم بإنفاق أموال باهظة في تدريب الموارد البشرية وتنميتها، وذلك للوصول إلى كفاءة وإنتاجية أعلى للعاملين الأمر الذي يساعد على تحقيق أهداف المنظمة. كما ترتبط فعالية التدريب في المنشأة ارتباطاً وثيقاً بعدد من العوامل المتعلقة بالمنظمة وخاصة بسياسات الموارد البشرية وتحديداً بكفاءة سياسة الاختيار. فبعد الاختيار الجيد الكفؤ تأتي عملية التدريب. فتقل الحاجة إلى التدريب كلما استطاعت المنشأة أن تختار أفراداً لديهم المهارات والقدرات المطلوبة والعكس صحيح. وعلى الرغم من أنَّ التأهيل العلمي والدراسة الأكاديمية التي يحصل عليها الفرد في ظل نظام التعليم

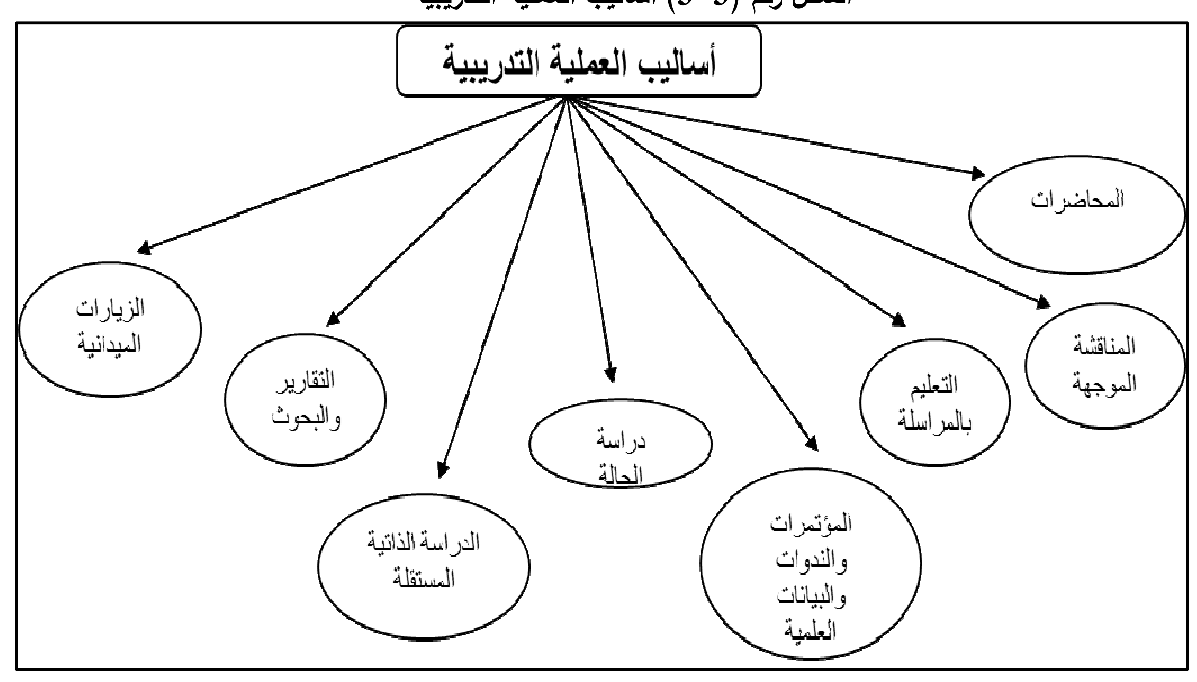
تُعدُّ أساسية في تكوينه واستعداده للعمل إلّا أنّها لا تهيّئ الفرد لشغل وظيفة معينة من حيث المعرفة والمهارات المطلوبة لها، وبناءً عليه فالتدريب هو نشاط يقوم به الفرد لترقية مهاراته في الوظيفة، وذلك على عكس التعليم الذي يُعنى أساساً بالتنمية الشخصية ولا يرتبط بالعمل مباشرةً (أحمد، 2009، ص97).

إن التدريب عبارة عن نشاط يؤثّر في الأفراد بغية إعادة تشكيل سلوكهم وتحسينه وإكسابهم المعارف والمهارات، وتتعدد الأساليب والطرق المناسبة للعملية التدريبية وفقاً لقدرة المنظمة على تحديد الاحتياجات التدريبية والإمكانيات المتاحة، وذلك للوصول إلى الأهداف المرجوة ومن هذه الأساليب ما يلي (الطعاني، 2010، ص75):

1- المحاضرات، 2- المناقشة الموجهة، 3- التعليم بالمراسلة، 4- المؤتمرات والندوات والبيانات العلمية، 5- دراسة الحالة، 6- الدراسة الذاتية المستقلة، 7- التقارير والبحوث، 8- الزيارات الميدانية.

والشكل رقم (4-3) يوضح أساليب العملية التدريبية.

الشكل رقم (3-3) أساليب العملية التدريبية



المصدر: من إعداد الباحثة

وعلى الرغم من أنَّ التدريب يمثل إضاعة لوقت العديد من العاملين كما يُحمِّل المنظمة تكاليفاً إضافية إلّا أنَّ الواقع العملي يشير إلى أنَّ التدريب ضرورة لازمة من أجل تحسين الأداء في إنجاز الأهداف، كما أنَّ اعتماد التدريب والأهمية والفوائد التي تحصل عليها المنظمة من خلاله تبرر هذه التكاليف (حمود،2010 ، ص215).

وإن نمو وتطوّر وتقدم الفرد وحصوله على فرص للترقية والتعلّم والتطوير ما هي إلّا عبارة عن خبرات ناتجة عن تحديات العمل والتدريب وتوجيهات المشرفين، وهذا النمو والتطوّر يؤثّر بشكل إيجابي في جودة العمل وأدائه، فخبرات العمل والأنشطة التدريبية والتعليمية داخل المنظمة تلعب دوراً مهماً في تطوير أداء العاملين (Chow & others, 2006, p.482).

ويُلاحظ من التعاريف السابقة للتدريب بأنّه "عملية منظمة مستمرة لتنمية مجالات الفرد أو المجموعة واتجاهاتهما لتحسين الأداء وإكسابها الخبرة المُنظمة". وهذا التعريف يدعم ما جاء من تعريف للخبرة في العلوم السلوكية، حيث تزيد الخبرة ويقل الجهد المبذول لاتخاذ القرارات اللازمة من خلال التعوّد والممارسة للمهنة الموكلة للفرد، وعليه فإن الخبرة والتدريب المخطط يربطهما علاقة وثيقة، وذلك لأنَّ صقل وتنمية الخبرة لدى الأفراد تعتمد بشكل كبير على التدريب المخطط (الكفارنة، 2012، ص25).

ومما سبق تستنتج الباحثة بأنَّ عملية التدريب المستمر لدى الأفراد ومحاولة المنظمة إكساب العاملين فيها مهارات ومعارف جديدة في مجال عملهم يؤدي إلى زيادة الخبرة بالوظيفة وتراكمها على مدى الزمن وذلك إذا ما رغب العامل بذلك.

ثانياً: أثر القيادة في الخبرة:

تُعّرف القيادة بأنّها: "مجموعة السلوكيات التي يمارسها القائد في الجماعة والتي تعدُّ محصلة للتفاعل بين خصال شخصية القائد والأتباع وخصائص المهمة والنسق التنظيمي والسياق الثقافي المحيط، وتستهدف حث الأفراد على تحقيق الأهداف المنوطة بالجماعة بأكبر قدر من الفعالية والكفاءة في أداء الأفراد مع توافر درجة كبيرة من الرضا وقدرٍ عالٍ من تماسك الجماعة" (الكفارنة، 2012، ص25).

كما تُعرّف القيادة بأنَّها: "القدرة على التأثير في الآخرين في سلوكهم، أفعالهم، واتجاهاتهم للعمل رغبةً بتحقيق أهداف المنظمة في إطار ظروف أو مواقف معينة، وكذلك هي القدرة على الرؤية المستقبلية لتوجيه وخلق روح الإبداع لدى الأفراد (السكارنة، 2010، ص19).

ويرجع الفضل في الاهتمام بفكرة القيادة إلى علماء النفس والاجتماع، حيث اهتموا بالقيادة من خلال رؤيتهم للعلاقات بين الأفراد والجماعات حيث إنَّ هؤلاء الأفراد يؤثّرون في بعضهم بعضاً من خلال ممارستهم لنشاطات حياتهم، في حين تقوم الأسس النفسية للقيادة من وجهة نظر علم النفس على أنّ الأفراد في المجتمع يعيشون معظم حياتهم في ظل تبعية فرد آخر وإشراف من غيره، فالفرد يبحث عن وسيلة لحفظ أمنه فتتكون لديه رغبة وميل للتبعية وقبول بالانقياد لقائد من تلقاء نفسه (الكفارنة، 2012، ص26).

وهناك من يرى بأنَّ القيادة لابدّ منها لحياة المجتمع البشري، وذلك لتنظيم حياة الأفراد وإقامة العدل بينهم فأهمية القيادة تكمن في (العجمي، 2008، ص66):

1- تدريب الأفراد وتنميتهم ورعايتهم وذلك لأنهم المورد الأهم والأغلى في المنظمة.

2- إن القيادة تُعدُّ قيادةً للمنظمة وذلك لتحقيق الأهداف المخطط لها.

3- تُعدُّ القيادة حلقة وصل بين العاملين وبين خطط المنظمة وتصوراتهم المستقبلية.

4- تُعدُّ القيادة البوتقة التي تنصهر بداخلها طاقة المفاهيم والسياسات والاستراتيجيات.

5- تعمل القيادة على مواكبة التغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة.

6- العمل على السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لعملها.

ويمكن تقسيم القيادة وفقاً لأسلوب ممارستها إلى أربعة أنماط رئيسة هي (الكفارنة، 2012، ص26، 27):

1- القيادة الاستبدادية (الأوتوقراطية).

2- القيادة الديمقراطية.

3- القيادة الفوضوية.

4- القيادة غير الموجهة.

وهناك أنواع متعددة للمهارات القيادية التي يمتلكها القائد الإداري وقائد فريق العمل والتي تؤثّر في ديناميكية القيادة وهي (السكارنة، 2010، ص34):

1- فهم الذات: وهي قدرة القائد على معرفة مواطن الضعف والقوة لديه وتشخيصها.

2- تفويض السلطة / التمكين: وتعني أن يقوم القائد بمشاركة ومشاطرة العاملين أعمال الرقابة والتأثير في الآخرين.

3- التبصّر: وهي قدرة القادة وقابليتهم على التصوّر والتخيل والتنبؤ بالحالات التي قد تواجه المنظمة في المستقبل القريب وذلك للعمل على جمع الإيجابيات لمصلحتها وزيادتها.

4- قيم الانسجام: وهي قدرات القائد على تحقيق الانسجام والتوافق بين المبادئ التي تسير عليها المنظمة وبين قيم العاملين وذلك من خلال فهم كليهما واستيعابهما.

5- الحدس: وهي القابلية على التنبؤ، والتوقع بالتغييرات والأحداث الجديدة وتوسيع مدى الرؤية وتبني المخاطرة وبناء الثقة.

وبناءً على ما سبق يمكن القول أنَّ أحد أهم مصادر القوة والتأثير في الآخرين لدى القائد هي جرأة القائد، وذلك لأن القيادة في غالبية تعريفاتها أكدت بأنَّها القدرة على التأثير في سلوك الآخرين وأفعالهم واتجاهاتهم المرتبطة بالعمل وذلك لتحقيق أهداف المنظمة بأقل جهد ووقت وتكاليف، ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام الأسلوب القيادي للتوجيه الذي يقوم على معرفة الحاجات الخاصة بالعمل للأفراد، أي معرفة حاجاتهم الأساسية والمكتسبة بالإضافة إلى معرفة حاجاتهم الشخصية لأن ذلك سيؤدي في النهاية إلى تعزيز الرغبة لدى العاملين لزيادة معرفتهم ومهاراتهم وقيمهم واتجاهاتهم نحو أهداف المنظمة الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى قدرة هذه المنظمة على تحقيق الميزة التنافسية في سوق العمل (الكفارنة، 2012، ص27، 28).

ومن خلال ما سبق استنتجت الباحثة بأن نجاح القائد أو إخفاقه يتوقف على خبرته بمجال العمل بالدرجة الأولى، ومدى قدرته على فهم متطلبات الأفراد العاملين واستيعابها.

<u>ثالثاً: أثر المناخ التنظيمي في الخبرة:</u>

تظهر الحاجة إلى الاهتمام بالمناخ التنظيمي من خلال العلاقة بينه وبين المتغيرات التنظيمية ولا سيّما في مجال التعامل بين الفرد والبيئة التنظيمية، والتي يحددها محوران أساسيان الأول يتمثل في خصائص الفرد، والتي ترتبط إلى حد كبير بالنظام المعرفي للفرد وخبرته وتعليمه وتجربته وثقافته. والثاني هو بيئة العمل الداخلية والتي يعبّر عنها بالخصائص التي تميز

المنظمة عن غيرها من المنظمات، وهي تختلف من منظمة إلى أخرى تبعاً لاختلاف الأبعاد المحددة للمناخ التنظيمي ومن أهمها: الهيكل التنظيمي، نظام الاتصالات، النمط القيادي، طبيعة العمل وظروفه وبيئة العمل الخارجية، جماعات العمل، أسلوب اتخاذ القرارات، نظم إجراءات العمل. إذاً فالأبعاد السابقة تشكل الإطار العام الذي تعمل من خلاله المنظمات وتخضع لتأثيراتها الاجتماعية والقانونية والسياسية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية (الفرا والشنطي، 2008، ص2).

ويمكن تعريف المناخ التنظيمي بأنه " البيئة الداخلية المادية وغير المادية التي يعمل الفرد في إطارها". كما يمكن تعريفه بأنه عبارة عن " البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد وهذا يعني الثقافة، القيم، العادات، التقاليد، الأعراف، الأنماط السلوكية، المعتقدات الاجتماعية وطرق العمل المختلفة والتي تؤثر بالفعاليات والأنشطة الإنسانية والاقتصادية داخل المنظمة". وبما أنَّ المناخ التنظيمي يعمل كوسيط بين متطلبات وحاجات الفرد إذاً لابدَّ أنه يؤثر في العاملين في المنظمة فيؤدي ذلك إما إلى التحفيز أو الإحباط (العميان، 2010، ص305).

وتُظهر التعريفات المتعددة للمناخ التنظيمي اتفاقاً واضحاً حول الاتجاه العام لهذا المفهوم الذي يتضمن ما يلي (الكفارنة، 2010، ص28، 29):

1- تؤثر خصائص المناخ التنظيمي في السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة سواء إيجاباً أم سلباً.

2- تمتاز خصائص المناخ التنظيمي بدرجة من الثبات النسبي، ولا تمتاز بالثبات المطلق.

3- إنَّ المناخ التنظيمي هو مجموعة من الخصائص التي تعكس صورة البيئة الداخلية للمنظمة وتميزها عن غيرها.

4- المناخ التنظيمي هو مجموعة القيم والاتجاهات السلوكية وآثار الممارسات التي يدركها الفرد داخل المنظمة، وليس بالضرورة أن تمثل ما هو كائن فعلاً، لذلك إنَّ فهم المناخ التنظيمي وتحليله في المنظمات يتطلّبان التعامل مع العالم الإداركي للمنظمة، وهذا الإدراك مرتبط بالنظام المعرفي للفرد أي تجاربه، خبراته، ثقافته وتعليمه.

5- يعّبر المناخ التنظيمي عن خصائص المنظمة كما يدركها العاملون فيها، ويعكس التفاعل بين السمات الشخصية والتنظيمية.

مما سبق نستنتج أنَّ سلوك الفرد واتجاهه وإدراكه داخل المنظمة تتأثّر بالبيئة المحيطة به. وبالتالي فإن فعالية وكفاءة الأداء الفردي والجماعي والأداء الكلي للمنظمة تتوقف على مدى تأثير المناخ التنظيمي السائد في بيئة العمل الداخلية. كما أشارت الدراسات الحديثة إلى وجود علاقة بين فعالية المنظمة والمناخ التنظيمي السائد فيها سواء أكانت العلاقة بينهما إيجابية أم سلبية. كما يُعدُّ المناخ التنظيمي محوراً رئيساً لتحقيق التقارب بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها، وأيضاً هو عنصر مؤثّر في أداء هؤلاء العاملين وإنتاجيتهم، الأمر الذي يتيح لهم فرص النمو والتطوّر والاستخدام الأمثل لمهاراتهم وقدراتهم وإبداعاتهم. بالتالي نجد أنَّ كل بعد من هذه الأبعاد له تأثير مباشر على سلوك الأفراد وحياتهم داخل المنظمة، أي أنَّ هناك علاقة طردية بين تعزيز رغبة الأفراد في التطوّر السلوكي والمهني وبين المناخ التنظيمي الجيد والمريح والمرغوب بالنسبة لهؤلاء الأفراد العاملين. الأمر الذي يؤكّد أنَّ تعزيز خبرة العاملين في المنظمة وزيادتها يحتاج إلى كل بعد من الأبعاد السابقة. والعكس صحيح فإن المناخ التنظيمي السيء وغير المتطور ينعكس سلباً على رغبة العاملين في التطوّر وزيادة معارفهم ومهاراتهم وبالتالي

انخفـاض ولائهـم للمنظمـة وفقـدان الرغبـة بالقيـام بالأعمـال الموكلـة إلـيهم (الكفارنـة، 2012، ص30).

وترى الباحثـة مـن خـلال مـا سـبق بـأنَّ خبـرة العـاملين مهمـا كانـت مسـتوياتهم الإداريـة ستتأثر بالمنـاخ التنظيمـي التـابع للمنظمـة لأنَّ هذا المنـاخ سيؤثِّر إمـا إيجابـاً أو سـلباً علـى قـدرة العاملين على إنجاز أعمالهم وقدرتهم على التدريب وتنمية أنفسهم وبالتالي زيادة خبراتهم.

(3/1/3) حجم الشركة:

تختلف المنظمات في حجمها من منظمة لأخرى، وذلك حسب نشاط المنظمة فيختلف قياس حجم منظمة صناعية عن منظمة خدمية. فالمنظمات الصناعية يمكن قياس حجمها من خلال عدد العاملين فيها مثلاً، أما الشركات الخدمية فيمكن قياس حجمها من خلال الخدمات التي تقدّمها لعملائها (عمر ومسلم، 2009، ص97)، فمثلاً شركة التأمين يمكن قياس حجمها من خلال إجمالي الأقساط المدفوعة من المؤمَّن عليهم، أو العقود التأمينية المبرمة. وفي هذه الفقرة سيتم إعطاء لمحة عن عمر المنظمة وحجمها ومن ثم خصائص حجم الشركة سواء كبيرة أو صغيرة الحجم ومن ثم العلاقة بين الحجم والهيكل التنظيمي.

(1/3/1/3) عمر المنظمة وحجمها:

يفرض عمر المنظمات اشتراطات معينة في تصميم هياكلها التنظيمية بالإضافة إلى أنَّها تؤدي إلى معرفة النمط الذي يحدد طبيعة علاقتها مع البيئة الخارجية. لذلك نجد أنَّ المنظمات تسعى إلى زيادة حجمها، لأنَّ النمو في الحجم يعني زيادة قوة المنظمة ونفوذها في البيئة التي تعمل فيها وتحقيق مركز تنافسي أقوى، وزيادة قدرة المنظمة على جذب القيادات الإدارية الماهرة والعمالـة المدربـة الفنيـة النـادرة واستقطابها، وذلـك لأن المنظمـات كبيـرة الحجم قـادرة علـى دفـع

مرتبات وأجور أعلى ويمتاز غالبها بتوفير ظروف عمل أفضل، بالإضافة إلى أنَّ النمو في الحجم سيمكّن المنظمة من تقديم خدمات متكاملة لعملائها لأن عدم النمو يعني أنَّ جزءاً من احتياجات عملائها المتزايدة سوف يتم إشباعه من خلال المنظمات المنافسة هذا يعني بأنَّ المنظمة ستخسر جزءاً من السوق (عمر ومسلم، 2009، ص 98- 99). ومما سبق يمكن تعريف حجم المنظمة على أنها: "مدى قوة المنظمة وقدرتها المادية" (عمر ومسلم، 2009، ص 97).

كما يختلف مقياس حجم المنظمات باختلاف طبيعة المنظمات ومجالات أعمالها، فنجد بأنَّ المنظمات كثيفة العمالة تختلف عن المنظمات كثيفة رأس المال وعن المنظمات الخدمية. فالمنظمات كثيفة العمالة يمكن قياس حجمها من خلال عدد العاملين. أمّا المنظمات كثيفة رأس المال التي تعتمد على درجة كبيرة من الآلية في تنفيذ أعمالها فيمكن قياس حجمها باستخدام العديد من المؤشرات مثل قيمة الأصول، أو رأسمالها، أو حجم المبيعات، أو قيمة المبيعات. بينما نجد بأنه يمكن قياس حجم المنظمات الخدمية من خلال حجم الخدمة المقدمة من قبل المنظمة، فيمكن قياس حجم المستشفيات من خلال عدد الأسرة، وحجم الفنادق من خلال عدد الغرف، والمؤسسات التعليمية من خلال عدد الطلاب (عمر وآخرون، 2009، ص97). أما شركات التأمين فيمكن قياس حجمها من خلال:[1] رأسمالها، حجم البدلات وتوزيعها بين الإلزامي والإجباري، ربحيتها، رقم الأعمال، حجم التعويضات، الحصة السوقية، تنوّع الخدمات والقطاعات التي تستطيع أن تقدم لها عقوداً تأمينيةً (عقود تأمنية صحية للأسرة، عقود تأمين ضد الحريق للمصانع....إلخ)، عدد العملاء أو حجم الاستثمارات.

[1] من خلال الدراسة الاستطلاعية والمقابلات التي قامت بها الباحثة.

أما عمر المنظمة فيمكن تعريفه بأنه: "الفترة الزمنية المنقضية بين تاريخ نشأة المنظمة واللحظة التي يقاس عندها العمر" (عمر وآخرون، 2009، ص99).

(2/3/1/3) خصائص حجم المنظمة:

لكل حجم تنظيمي ما يميزه من خصائص، ولذلك على المنظمات التي ترغب في زيادة حجمها مع مرور الوقت أن تدرك أن لكل حجم مزايا وعيوباً يجب أخذها في الحسبان لكي تعرف ما هو الحجم الذي ترغب بالوصول إليه، وبناءً عليه يجب المقارنة بين المنظمات صغيرة الحجم وكبيرته، من حيث الخصائص المميزة لكل منها.

أولاً: خصائص المنظمات صغيرة الحجم: (عمر وآخرون، 2009، ص99)

1- تتميز المنظمات صغيرة الحجم بالمرونة حيث إنَّ لها قدرة أكبر على التكيّف مع المتغيرات البيئية، فإذا ما لزم الأمر فإنها تستطيع بسهولة تغيير مجال عملها ونشاطها وعملياتها الداخلية.
2- تسود بين العاملين في المنظمات صغيرة الحجم علاقات قوية، الأمر الذي يجعلهم يعملون كفريق عمل حريص على تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها، حيث -غالباً- ما يكونون أكثر واقعية وولاء للمنظمة.
3- إنَّ الهيكل التنظيمي المناسب لهذا الحجم غالباً ما يميل إلى الهيكل العضوي الذي يعتمد على درجة أقل من المركزية والتخصص، حيث يقوم كل عنصر في المنظمة بأكثر من دور وممارسة مهام أكثر من وظيفة وتكون الاتصالات التنظيمية في جميع الاتجاهات ولكل عضو القدرة على الاتصال بالآخرين بغض النظر عن مراكزهم الوظيفية، كما تسود فيه روح التجديد والابتكار.

ثانياً: خصائص المنظمات كبيرة الحجم: (عمر وآخرون، 2009، ص100)

1- تتميز المنظمات كبيرة الحجم بالنمطية أي أنَّها غالباً ما تعمل في أسواق مستقرة نسبياً، لذلك فهي تستخدم درجة أعلى من الآلية وتُنتج منتجات أكثر تعقيداً ونمطية.
2- تتميز العلاقات بين المنظمة وأطراف التعامل في البيئة الخارجية بالقوة، وذلك لأنَّ المنظمات كبيرة الحجم تستطيع تنمية علاقات أقوى مع العملاء والموردين والأجهزة الحكومية مما يجعل البيئة أكثر استقراراً وثباتاً.
3- إنَّ الهيكل التنظيمي المناسب لهذا الحجم، هو الهيكل الميكانيكي الذي يتصف بدرجة عالية من التخصص والمركزية، كما يمكن للمنظمة أن تسيطر على العدد الكبير من العاملين والإداريين، وتتجه إلى تطبيق المفاهيم البيروقراطية من خلال وضع المزيد من القواعد واللوائح المنظمة للعمل بغرض إحكام عملية الرقابة الداخلية، بالإضافة إلى أنَّه لا يوجد مجال للمستويات الدنيا من أجل المشاركة في عملية صنع القرار.

(3/3/1/3) العلاقة بين حجم المنظمة والهيكل التنظيمي:

تمَّت الإشارة سابقاً إلى أنَّ المنظمات كبيرة الحجم تستخدم الهيكل التنظيمي الميكانيكي أو البيروقراطي، بينما المنظمات الأصغر حجماً تميل إلى استخدام الهيكل التنظيمي العضوي وبناءً عليه، فإن أهم الأبعاد الهيكلية التي يمكن من خلالها المقارنة بين المنظمات صغيرة الحجم وكبيرة الحجم هي ما يلي (عمر ومسلم، 2009، ص 102- 104):

1- درجة الرسمية: غالباً ما يؤدي كبر حجم المنظمة إلى اعتمادها على المزيد من القواعد واللوائح والإجراءات لكي تحقق الرقابة الفعالة على العنصر البشري وعملياتها الداخلية، كما تطبق درجة أكبر من النمطية في عملياتها. أما المنظمات صغيرة الحجم فتقوم

بالرقابة على عملياتها من خلال الاتصال الشخصي بين الرؤساء والمرؤوسين والملاحظة المباشرة. إذاً نستنتج بأنه كلما زاد حجم المنظمة زادت درجة الرسمية.

2- درجة اللامركزية: تلجأ الإدارة العليا في حال زيادة حجم المنظمة إلى تفويض جزء من سلطات صنع القرارات إلى المستويات الإدارية الأقل، أي أنَّه كلما زاد حجم المنظمة زادت درجة اللامركزية. وقد يبدو ذلك متعارضاً مع خصائص التنظيم الميكانيكي الذي يتصف بمزيد من المركزية، ولكن إذا أخذنا بالاعتبار أنَّ المنظمات الكبيرة الحجم تزيد فيها درجة الرسمية، فإن ذلك يعني أن الإدارة العليا في هذه المنظمات حتى وإن كانت تفوض سلطات صنع القرارات للمستويات الأقل، فإنها تمارس قدراً أكبر من الرقابة من خلال وضع القواعد والإجراءات واللوائح المنظمة للعمل إضافة إلى استخدام سلطات صنع القرارات. وغالباً ما تفوض الإدارة العليا القرارات الأقل الأهمية للمستويات الأقل مع احتفاظها بسلطة اتخاذ القرارات الإدارية الهامة.

3- درجة التمايز الأفقي والرأسي: تُظهر الهياكل التنظيمية في المنظمات كبيرة الحجم درجة أكبر من التمايز الأفقي (عدد الوحدات التنظيمية) والتمايز الرأسي (عدد المستويات الإدارية). ويرجع ذلك إلى اقتران كبر حجم المنظمة بتطبيق درجة أكبر من التخصص وتقسيم العمل. وتبدو المنظمات الأكبر حجماً أكثر تعقيداً، لأن كبر الحجم يستدعي إنشاء وحدات تنظيمية جديدة، أي الزيادة في درجة التمايز الأفقي، بالإضافة إلى حاجة المنظمات كبيرة الحجم إلى إضافة مستويات إدارية جديدة، وذلك لتحقيق الرقابة على العدد المتزايد من العاملين بحيث لا يتسع نطاق الإشراف عن حد معين.

4- درجة الآلية: تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى استخدام الحاسبات الآلية في عملياتها الإدارية أكثر من المنظمات صغيرة الحجم، وذلك لأنَّ المنظمات كبيرة الحجم تقوم بربط

شبكة معلومات تمكنها من تحقيق قدر أكبر من اللامركزية في اتخاذ القرارات دون فقدان رقابتها على المستويات الإدارية الأقل. ومعنى ذلك أنه يزيد الاعتماد على التجهيز الآلي للمكاتب واستخدام الحاسبات الآلية في اتخاذ القرارات الروتينية كلما زاد حجم المنظمات.

5- المكوِّن الإداري في الهيكل التنظيمي: إنَّ المكوِّن الإداري في الهيكل التنظيمي غالباً ما يستخدم كمؤشر لدرجة البيروقراطية. ويمكن أن يُعبَّر عن المكوِّن الإداري من خلال نسبتين: النسبة الأولى هي نسبة الإدارة العليا إلى إجمالي العمالة في الهيكل التنظيمي، ونظراً لاعتماد المنظمات كبيرة الحجم على اللوائح والقواعد والإجراءات للرقابة على العنصر البشري والعمليات أكثر من اعتمادها على العنصر الإداري البشري لذلك تميل هذه النسبة إلى التناقص في المنظمات كبيرة الحجم. أما النسبة الثانية فهي نسبة الفئة الداعمة (الكتبة، السكرتاريا، المتخصصين وغيرها)، ونجد بأنَّ هذه النسبة تميل إلى الزيادة مع زيادة حجم المنظمات وذلك نظراً لزيادة درجة الرسمية في المنظمات كبيرة الحجم وحاجتها إلى مزيد من الاتصالات المكتوبة (خطابات، مذكرات، تقارير) بالإضافة إلى حاجاتها إلى فئات من المتخصصين في الشؤون الإدارية المختلفة (مشتريات، أفراد، حسابات) لدعم النشاط الإنتاجي الرئيس للمنظمة.

وحسب عمر ومسلم (2009)، فقد تمّت الإشارة إلى أثر تفاعل حجم المنظمة مع درجة عدم التأكّد البيئي كمحددين لخصائص الهيكل التنظيمي للمنظمات. وبناءً عليه يمكن توضيح الملامح العامة للهياكل التنظيمية للمنظمات كبيرة وصغيرة الحجم والتي تعمل في بيئات مختلفة من حيث درجة عدم التأكد البيئي (مؤكدة وغير مؤكدة) من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (3-4) العلاقة بين نوع التكنولوجيا والأقسام وخصائص الهيكل التنظيمي

حجم المنظمة	بيئة مؤكدة	بيئة غير مؤكدة
كبير	• تنظيم بيروقراطي. • التركيز على القواعد واللوائح. • إتباع الإجراءات النمطية. مثال: شركات التأمين الكبيرة.	• درجة عالية من التمايز الأفقي. • درجة عالية من اللامركزية. • ظهور وحدات تنظيمية للتنسيق والرقابة. مثال: جامعة خاصة.
صغير	• درجة عالية من المركزية. • أساليب رقابة شخصية. • قليل من الإجراءات والمستندات. مثال: محل قطع غيار سيارات.	• تنظيم عضوي. • درجة عالية من اللامركزية. • قليل من الإجراءات الرسمية. مثال: شركات الالكترونيات الصغيرة.

عدم التأكّد البيئي

المصدر: عمر وآخرون، 2009، ص104

(4/1/3) العلاقة بين الإدارة والعاملين:

عند التعرّض لدراسة العلاقة بين الإدارة والعاملين من المهم فهم سلوك هؤلاء العاملين، حيث تتحدد العلاقة بين هذين الطرفين من خلال ثقافة الإدارة بالإضافة إلى السلوك الفردي للعاملين، ومستوى تدريبهم وتأهيلهم.

وعادةً ما يُلاحظ في الكثير من الشركات بأنَّ العلاقة بين الإدارة والعاملين هي علاقة متداخلة، لأنه في كثير من الأحيان قد يلعب فرد ما وظيفة المدير والعامل في الوقت نفسه، وهنا

نرى تأثير حجم المنظمة على العلاقة، بالإضافة إلى أنَّ للسلوك الفردي أيضاً الأثر الكبير على هذه العلاقة. لذلك رأت الباحثة أنَّه من الضروري التعرّض لهذا الموضوع عند الرغبة في فهم العلاقة المتبادلة بين هذين الطرفين. وسيتبين هذا من خلال الآتي:

(1/4/1/3) المحددات الفردية لسلوك العاملين في المنظمات:

أولاً: التعلّم:

هناك اختلاف بين مفهوم التعلّم ومفهوم التعليم، ويُلاحظ هذا الاختلاف في أنّ التعليم يُعدُّ مؤثراً خارجياً على الفرد وهو يتم بطريقة رسمية في المدارس والجامعات. أمّا التعلّم فينبع من داخل الشخص ويكون خارج نطاق التعليم الرسمي ومصدره الخبرة أو التجربة التي يتعرّض لها الإنسان، ويشمل التعلّم كل ما يحتويه الإنسان من معلومات وقيم وعادات وخبرات (عبد الباقي، 2001، ص35، 36).

أ- مفهوم التعلّم:

يصعب تحديد تعريف شامل ومتفق عليه من جميع المهتمين بدراسة السلوك الإنساني، وذلك لأن عملية التعلّم عملية معقدة. فيُعرَّف التعلّم على أنّه: "التغيّر الذي يحدث في السلوك نتيجة الخبرة المكتسبة والتجارب الخاصة بالإنسان"، أو يمكن تعريفه على أنَّه "التغيير المستمر الذي يطرأ على سلم المعرفة لدى الفرد، مما يؤدي إلى تغيير استجابته لأي موقف، بالشكل الذي يضمن توافقه وتكيّفه مع مقتضيات ذلك الموقف، بتأثير الخبرة المكتسبة، وقد يكون هذا التغيير إيجابياً أو سلبياً، أو هداماً". (نادر، 2010، ص 203، 204). كما يُعرَّف بأنه: "التغيّر في الميل للاستجابة تحت تأثير الخبرة المكتسبة" (عبد الباقي، 2001، ص35).

ويتضح مما سبق أن التعلّم هو تغيير ثابت في السلوك وذلك نتيجة الخبرة والتجربة، وهذا يعني بأنَّ الفرد يقوم بتغيير سلوكه وتصرفاته كلما اكتسب خبرة وتجربة أكثر (عبد الباقي، 2001، ص35، 36).

وتميل الباحثة إلى تبنّي التعريف الآتي للتعلّم: هو الطريقة التي يتغير بها السلوك بشكل دائم نتيجة الخبرة والتجربة النابعة من الشخص والتي يتم تدعيمها مع مرور الزمن.

ب- العوامل الأساسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد مفهوم التعلّم:

يتضح مما سبق بأنَّ هناك عواملاً أساسية يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد مفهوم التعلّم وهي (عبد الباقي، 2001، ص 36):

- يجب أن يكون التغيّر في السلوك الناتج عن التعلّم مستقراً وله صفة الدوام نسبياً مع الزمن، أي يجب استبعاد أي تغير مؤقت أو طارئ نتيجة عوامل وقتية كالإجهاد الذي قد يصيب الإنسان في لحظة معينة.
- ينتج هذا التغيّر من الخبرة والتجربة، ولذلك فإن كافة التغيرات السلوكية الناتجة عن النمو الطبيعي للإنسان من الناحية العقلية أو الجسمانية لا يُعتبر تعلّماً، فمثلاً قدرة الطفل الصغير على المشي مصدرها النمو الطبيعي وليس الخبرة والتجربة.
- من الممكن أن يتعلّم الإنسان جوانب سلبية من السلوك، وذلك بحسب بيئته المحيطة به، لذلك فإن عملية التعلّم تتضمن عملية التغيّر في السلوك وليس التحسين فيه.

ثانياً: الإدراك:

أ- مفهوم الإدراك:

يُقصد بالإدراك: "الطريقة التي يرى بها الفرد العالم المحيط به، ويتم ذلك عن طريق استقبال المعلومات وتنظيمها وتفسيرها، وتكوين مفاهيم ومعانٍ خاصة" (عبد الباقي، 2001، ص 44).

كما يمكن تعريفه بأنَّه: "تلك العملية التي يفوم الأفراد من خلالها باختيار المعلومات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها" (نادر، 2010، ص 93).

إذاً فإن عملية الإدراك تتم من خلال المراحل الآتية (نادر، 2010، ص9، 100):

- المرحلة الأولى للإدراك: إن عملية الإدراك تبدأ بشعور الفرد أو إحساسه بالمثيرات الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة به (كالضوء والصوت، والحرارة ..... إلخ)، وبما أنَّ الإنسان محاط بالعديد من المثيرات (معلومات، مثيرات طبيعية، قضايا، أشخاص، أشياء، حوادث ..... إلخ) فإنه يعجز عن تلقيها كلها أو الإحساس بها في وقت واحد، لذلك هذه المرحلة تتسم بأن الأشياء فيها مبهمة غير واضحة ومشوشة، إلى أن تبدأ المرحلة الثانية.
- مرحلة الاهتمام والتنبيه: يبدأ الإنسان بالتدقيق والتركيز وانتقاء الأمور التي تثير اهتمامه، ومن ثم ينتبه إليها، ليبدأ بأخذ أحد المثيرات وتجزئته إلى أجزاء صغيرة ودقيقة، وذلك حسب قدراته العقلية، ومن ثم ينتقل إلى ترتيبها من جديد من ذهنه، لتبدأ المرحلة الثالثة.

- مرحلة الوضوح: ينتقل الإنسان من المرحلة الإجمالية المبهمة ومرحلة الغموض، التي ليس لها معنى، إلى المرحلة الإجمالية الواضحة ذات المعنى، وذلك بعد أن يكون قد جمع أجزاءً ليشكل صورة واضحة عن الحدث أو الشيء الذي أثار انتباهه، واهتمامه، لتبدأ المرحلة الرابعة.
- مرحلة تنظيم المدركات: يبدأ الإنسان عن طريق التفكير بتنظيم الأمور التي أصبحت واضحة في ذهنه ويضعها في المجموعة المنسجمة معها في دماغه، ويستقبل كل أمر ويحلله ويُلحقه بالمجموعة الخاصة به والتي أسسها في دماغه، ليقوم بتنظيم مدركاته بدقة ووضوح، لتبدأ المرحلة الخامسة.
- مرحلة ترجمة الإحساسات وإخراجها على شكل سلوك: وهي المرحلة الأخيرة التي يقوم بها الإنسان بترجمة إحساساته إلى ردود أفعال تظهر على شكل سلوكيات واضحة.

وتميل الباحثة إلى تعريف الإدراك بأنّه: عملية فهم المثيرات المحيطة بالفرد بناءً على خبرته ووعيه وانتباهه، ويشمل عمليتي استقبال المثير وفهمه، حيث يقوم الإدراك بتزويد المخ بالمعلومات والمتغيرات الداخلية والخارجية لتأدية الوظائف بكفاءة.

ثالثاً: الدافعية:

تُعرَّف الدافعية بأنها عملية تتعلق بالاختيار والاتجاه والأهداف، حيث ترتبط بكيفية بدء السلوك واستمراره أو إيقافه ونوعية رد الفعل الموجودة لدى الفرد في أثناء هذه العملية، كما يركّز تحليل الدافعية على عوامل تُثير نشاطات المخ أو تحركها (عبد الباقي، 2001، ص89).

ومما سبق يمكن للباحثة أن تُعرّف الدافعية بأنها: القوة التي تكمن في أعماق الفرد والتي تحرّك سلوكه وتوجهه وذلك لأداء عمله بشكل مثابر وعلى نحو أفضل.

رابعاً: التغيير التنظيمي:

إن مفاهيم التطوير والتغيير ترتبط بالسلوك التنظيمي، وذلك لأنَّ أساس التطوير الإداري هو فهم السلوك الفردي والجماعي، ومن ثم محاولة تغيير هذا السلوك بما يخدم أهداف التنظيم. فتنمية التنظيم أو تغييره نحو الأفضل تهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في سلوك العاملين. ويُعرَّف تطوير التنظيم بأنه "استراتيجية متطوّرة للتعليم تستهدف تغيير العقائد والاتجاهات والقيم وكذلك الهياكل التنظيمية لتتناسب مع الاحتياجات الجديدة وتستطيع التعايش مع التحديات التي تفرضها التغييرات الهائلة في البيئة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية" (القريوتي، 1989، ص159).

وهناك من يُعرّف التطوير التنظيمي بأنّه جهد مخطط ومستمر، لتغيير المنظمة لتصبح أكثر فعالية وأكثر اهتماماً بالنواحي الإنسانية، وهو يستخدم المعرفة المكتسبة من العلوم السلوكية لتنمية ثقافة تنظيمية تعتمد على الاختبارات الذاتية للمنظمة والاستعدادات للتغيير، ويكون التركيز على العمليات الجماعية والعلاقات الشخصية المتداخلة (حسن، 2001، ص353). فعلى سبيل المثال تحسّن الظروف الاقتصادية لدولة ما سيؤدي إلى ظهور فرص تسويقية جديدة، ويترتب على ذلك أنَّ المنظمة لا بدَّ أن تتأقلم مع هذه الظروف حتى تكون منظمة ناجحة ومثل هذا التغيير ما لم يتم بشكل سليم قد لا يؤدي الغرض منه.

خامساً: التدريب:

يتميز العالم اليوم بتغيّر مستمر، فيُلاحظ أنَّ هذا العالم مليء بالاكتشافات العلمية الجديدة وطرق العمل الحديثة بالإضافة إلى التغيّر في أفكار المستهلكين واحتياجاتهم وتوقعاتهم ومستوى جودة السلع والخدمات المقدمة لهم، لذلك كان لا بدَّ للعامل أن يكون على دراية بها. ومن هنا برز الاهتمام بعملية التدريب في شركات التأمين. حيث إنه من غير الصواب أن تنحصر مهام إدارة الموارد البشرية بتخطيط القوى العاملة واستقطابها وتعيينها ودفع أجورها ورواتبها وتحفيزها بل يجب على الإدارة ألّا تُغفل عملية التدريب إذا ما أرادت النجاح في أعمالها وتحقيق أهدافها. وقد عُرِّف التدريب بأنه: "الجهود الإدارية أو التنظيمية التي تهدف إلى تحسين قدرة الإنسان على أداء عمل معين، أو القيام بدور محدد في المنشأة التي يعمل فيها". كما وعُرِّف أيضاً بأنه: "إجراء منظّم من شأنه أن يزيد من معلومات ومهارات الإنسان لتحقيق هدف محدد" (شاويش، 2005، ص232).

مما سبق نجد بأنَّ التدريب عبارة عن نشاط مستمر يهدف إلى جعل الأفراد أكثر قدرة على أداء أعمالهم ومهامهم في الحاضر والمستقبل بكفاءة وفعالية من جهة، وربطهم بآخر التطورات وتحفيزهم على الإبداع والتكيف مع الظروف المحيطة من جهة أخرى.

ومن العوامل التي دفعت المنظمات إلى اعتماد التدريب كاستراتيجية محورية في نشاطاتها وبرامجها ما يلي (السكارنة، 2009، ص19، 81):

1- اعتبار أنَّ التدريب هو السبيل للتقدّم والتطوّر.

2- حصول فجوة في الأداء الوظيفي.

3- التغيير في طريقة إنجاز الأعمال والحاجة إلى معرفتها.

4- الحاجة إلى إنتاج جديد، والعمل على تغيير المنتجات أو الخدمات المقدمة.

5- التغير الذي حصل في تفكير البشر حول العمل.

6- حاجة البشر إلى التعلّم المستمر، نتيجة لسرعة التغيرات الحاصلة.

7- إنَّ التدريب يرفع الروح المعنوية للعاملين بعد إلمامهم الجيد بأعمالهم وزيادة قدرة الأفراد على الأداء وتحقيق ذاتهم من خلال رضاهم عن أنفسهم وأعمالهم.

8- يعمل التدريب على تأهيل العاملين لشغل وظائف على سوية أعلى مستقبلاً بدلاً من اللجوء إلى المصادر الخارجية.

9- يساعد التدريب في مد المنظمة بالكفاءات البشرية بشكل مستمر عن طريق تحسين عناصرها للتناسب مع المتطلبات القائمة.

10- يعمل على تخفيض النفقات من خلال زيادة الخبرات ومستويات الأداء.

11- يقوم برفع الإنتاجية بعد زيادة صقل قدرات العاملين ومهاراتهم وتحسين الأداء.

12- التقليل من الإشراف حيث إنَّ الموظّف المتدرب قليل الأخطاء ويمارس الرقابة الذاتية على نفسه.

13- خلق مناخ جيد للعمل من خلال غرس أخلاقيات عمل وطرق من التفكير السليم وسلوكيات جديدة.

سادساً: التعويضات والرواتب والأجور:

إنَّ مفهوم التعويضات يُعدُّ من المفاهيم الأساسية التي احتلت وما زالت تحتل اهتماماً واسعاً من قبل رجال الإدارة والاقتصاد، سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، وذلك لسببين:

الأول إنَّ هذه التعويضات تؤثّر على المستوى المعيشي للعاملين، والثاني تُمثل التعويضات تكلفة لا بأس بها، يتحملها أرباب العمل الأمر الذي يؤثّر في ربحهم (عقيلي، 1981، ص193-195).

كما تُعتبر الرواتب والأجور من أنواع التعويضات، وهي من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة وطيدة بين إدارة المنظمة والعاملين فيها. فنجد أنَّ رضا العاملين يعتمد إلى حد كبير على مقدار الأجر الذي يحصلون عليه من المنظمة، ولعل معظم الخلافات التي تحدث بين العاملين والإدارة تكون بسبب الأجور، وذلك لأنَّ العامل يَعتبر الأجر مصدراً أساسياً لرزقه وعيشه ويجب أن يكون هذا الأجر كافياً لسد احتياجاته الحياتية المتزايدة، وهذا ما يجعله يطالب باستمرار بزيادته. في حين ترى الإدارة بأنَّ الأجور هي عبارة عن تكلفة، وهذا يتناقض مع الغاية التي أُوجدت من أجلها والتي تتمحور حول تخفيض التكاليف من أجل زيادة الأرباح.

وبشكل عام يمكن تعريف الأجر أو الراتب الأساسي بأنَّه: "جملة المبالغ التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لقاء تقديمه لجهده وعمله فيها". حيث يأخذ الأجر أو الراتب الأساسي شكلين: الشكل الأول من وجهة نظر الملاك والإدارة وهو يمثل تكلفة حيث إنَّ له تأثيراً في قائمة الدخل الأمر الذي ينعكس على أرباح المنظمة. والشكل الثاني من وجهة نظر العاملين وهو يمثل الدخل الذي يحصلون عليه من المنظمة لإنفاقه على احتياجاتهم الشخصية (عقيلي، 1996، ص159- 161).

(5/1/3) أسلوب تعامل العاملين مع العملاء:

من الصعب معرفة أسلوب التعامل الذي يتم بين العاملين والعملاء إن لم يتم توضيح بعض الأمور الأساسية التي تتعلق بالعميل. لذلك كان لا بدَّ من التعرّف على مفهوم سلوك العميل والمحددات الداخلية والخارجية التي تتفاعل فيما بينها لتؤثر في هذا السلوك.

(1/5/1/3) سلوك العملاء:

بغيّة التعرّف على سلوك العملاء، فإنه من الهام إلقاء الضوء على سلوك هذا العميل. فيمكن تعريف سلوك العميل بأنّه: "مجموعة من تصرفات الأفراد المتعلقة بصورة مباشرة بالحصول على السلع والخدمات واستعمالها، بما في ذلك القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات" (Engel & Black, 1995, p.5).

وبناءً على مفهوم سلوك العميل يمكن لمنظمات التسويق أن تبني خططها التسويقية السليمة سواء من وجهة نظر الوسطاء أو المُنتجين باعتبار أنَّ هذه الخطط يجب أن تبدأ بالعميل لأن إرضاءه وإشباع رغباته، ومقابلة احتياجاته، تُعدُّ المبرر لوجود رجال التسويق، الذين يحملون على عاتقهم مسؤولية التعرّف على كل ما يتعلق بالعملاء المحتملين، للسلع التي يقومون بتسويقها. كما يُقصد بتعبير سلوك المستهلك (العميل): " التصرف الذي يسلكه فرد ما نتيجة تعرّضه لمنبه سواء أكان داخلياً (يتمثل بالإدراك، التعلّم، الدوافع، الشخصية، الاتجاهات)، أو خارجياً (كالثقافة، القيم، التقاليد، الصفات الديموغرافية، الحالة الاجتماعية للجماعات، المرجعيات العائلية وهيكلية الأدوار داخل الأسرة تجاه قرارات الشراء)، أو كليهما معاً، والذي يرتبط بسلعة أو خدمة تشبع لديه حاجة أو رغبة. وذلك حسب إمكاناته الشرائية". ويُؤخذ على هذا التعريف أنَّ المستهلك (العميل) لا يسلك سلوكاً معيناً إلّا إذا تعرّض لمنبه داخلي أو خارجي أو

كلاهما معاً، إلّا أنَّ ما يجب ملاحظته بأنَّ الفرد قد يسلك سلوكاً معيناً باتجاه سلعة أو خدمة مطروحة للتداول بشكل قد لا يوحي أنَّ سلوكه الذي تمَّ فعلاً يرتبط بمنبه داخلي أو خارجي يمكن قياسه أو تفسيره (عمر، 2008، ص14).

ويرجع عدم الفهم الكامل لسلوك العميل لعدد من الأسباب يمكن تلخيصها بالآتي (عمر، 2008، ص15):

1- الاختلافات الموجودة في النظريات التي اهتمت بتفسير السلوك الإنساني.
2- وجود الكثير من العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي وتداخلها مع بعضها بعضاً، الأمر الذي يجعله سلوكاً معقداً يخضع لتفسيرات متعددة.
3- تُعتبر الدراسات في هذا المجال حديثة، حيث إنَّ الاهتمام بها بدأ في أواخر خمسينيات هذا القرن فيما يتعلق بالمستهلك النهائي (المُستخدم الأخير)، في حين بدأ الاهتمام بدراسة سلوك المشتري الصناعي في منتصف الستينيات، وهناك صعوبة في وضع قواعد يمكن الاعتماد عليها لدراسة سلوك المشتري النهائي، كما لا يمكن تعميم أية نتائج أمكن الوصول إليها بشأن هذه الدراسات.

مما سبق تميل الباحثة إلى تعريف سلوك العميل بأنَّه: مجموعة التصرفات أو القرارات التي يتخذها الفرد بشأن حصوله على منفعة أو خدمة يراها تشبع حاجاته ورغباته المتعددة.

(2/5/1/3) محددات سلوك العملاء:

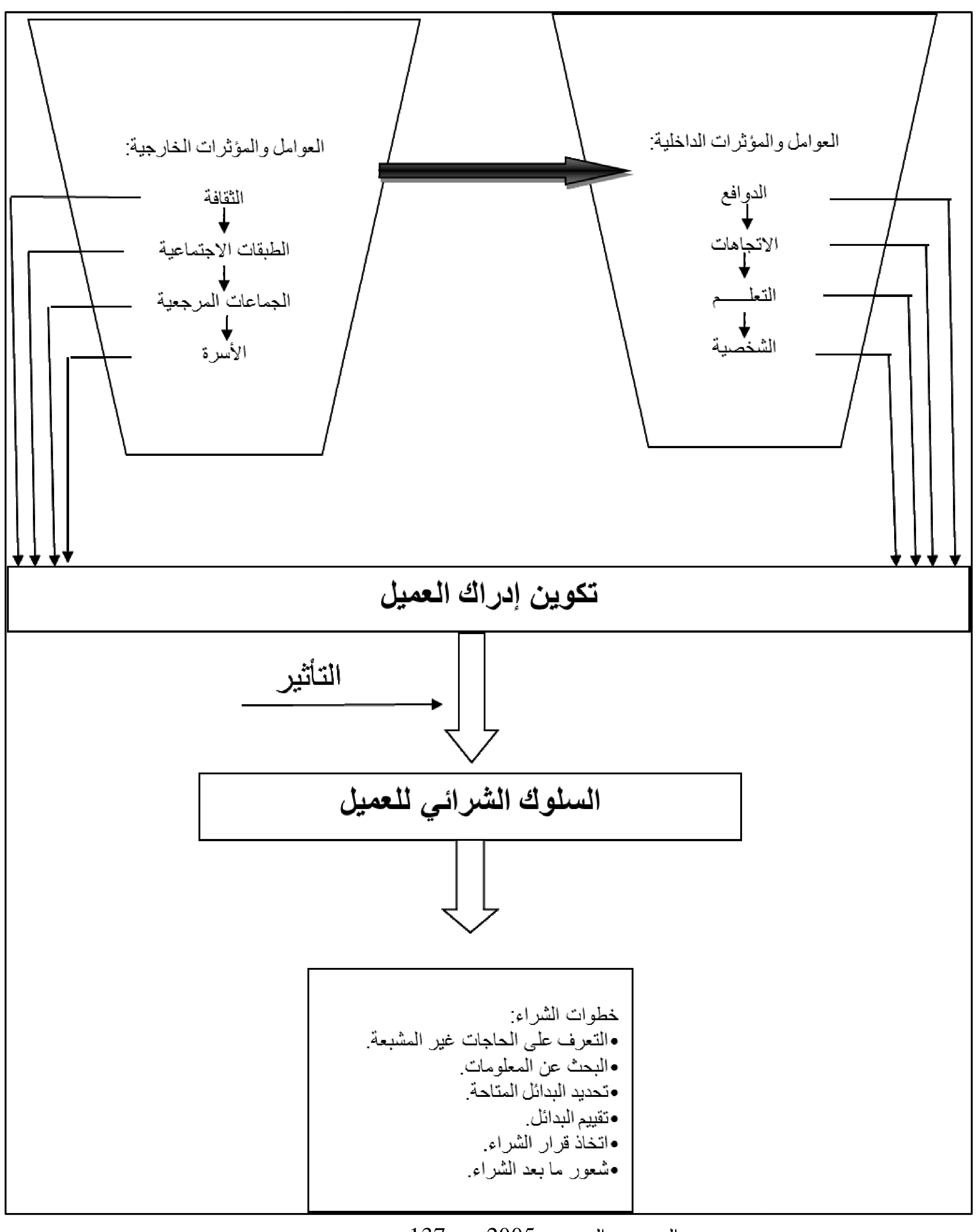
هناك العديد من المؤثرات والعوامل التي تتفاعل فيما بينها وتؤثّر في سلوك العميل، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تحويله والقيام بالتصرفات في اتجاه معين. ويمكن القول إنَّ

سلوك العميل هو عبارة عن دالة لمجموعة العوامل الشخصية وتلك العوامل المتعلقة بالبيئة أي أنَّ السلوك الاستهلاكي للفرد يتأثَّر بالعديد من المتغيرات الشخصية والاجتماعية المتفاعلة معاً. فالفرد يتأثَّر في بداية نشأته بالجو المحيط بالأسرة وفي مرحلة تالية بالأصدقاء الذين يشكلون معتقداته ويؤثرون في تصرفاته. بالإضافة إلى أنَّه يتأثر بعوامل البيئة من قيم وتقاليد وعادات موجودة في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلى الجانب الآخر نجد أنَّ الأفراد يختلفون عن بعضهم بعضاً من حيث درجة تعلّمهم وخبراتهم ودوافعهم وإدراكهم للمؤثرات المختلفة التي يتعرّضون لها. وبناءً عليه نستنتج بأنَّ هناك نوعين من المؤثرات التي تحدد سلوك العميل وهما (الصحن، 2005، ص 135، 136):

- المؤثرات الداخلية: وتتكون من الدوافع، التعلَّم، الاتجاهات، والشخصية.
- المؤثرات الخارجية: وتشمل العوامل الاجتماعية والحضارية، وعوامل الجماعات ونفوذها.

وتتفاعل العوامل السابقة بصورة مستمرة مع بعضها بعضاً ويظهر تأثيرها في مراحل اتخاذ القرار الشرائي، فعوامل الثقافة والعوامل الاجتماعية تؤثّر في أفراد المجتمع ومن ثم تتفاعل مع العوامل الداخلية للفرد من حيث شخصيته واتجاهاته ودوافعه. ويمكن لمديري التسويق من خلال ملاحظة أنماط التفاعل بين هذه العوامل التنبؤ بسلوك العميل المرتقب وتخطيط الاستراتيجيات التسويقية بطريقة تسمح بأخذ العوامل والتنبوءات الناتجة عن دراستها في الاعتبار (الصحن، 2005، ص136).

الشكل رقم (3-5) المؤثرات الخارجية والداخلية وتأثيرها في سلوك العميل النهائي



المصدر: الصحن، 2005، ص137.

(2/3)المبحث الثاني: مؤشرات أداء شركات التأمين:

ستتاول الباحثة في هذا المبحث مؤشرات الأداء (الربحيّة، الحصة السوقية، النمو في حجم الأعمال، التوسع في أنشطة تأمينية جديدة)، أما أثر المتغيرات الداخلية سابقة الذكر في المؤشرات فسنتناولها في القسم العملي.

(1/2/3) الربحية:

تُعدُّ الربحية الهدف الأساسي لجميع المنظمات، والأمر الضروري لبقائها واستمرارها، والغاية التي يتطلع إليها المستثمرون (المحجان، 2012، ص22)، حيث يدخل مفهوم الربحية ضمن هدف الإدارة المالية الذي يسعى إلى "تحقيق عائد على الأموال المستثمرة في المنظمة والذي يكون أعلى من العائد الذي يمكن تحقيقه من توظيف رأس المال ذاته في استثمارات بديلة ضمن درجة مخاطرة محددة" (نادر، 2011، ص29). حيث يجب أن تُحقق المنظمة أعلى عائد دون التضحية بالسيولة، لأن الربح هو مؤشر للحكم على فعالية إدارة المنظمة ومدى استمراريتها.

ومن أهم السياسات التي تُساعد على زيادة الربحية في المنظمة (نادر، 2011، ص30):

1- استخدام الديون كمصدر تمويلي دون تجاوز نسبة المديونية الأمر الذي يُسهم في تحقيق وفر ضريبي له نفس عمل مخصصات الاستهلاك في زيادة الأرباح.
2- اختيار مصدر التمويل الأقل تكلفة.
3- ضغط التكاليف الثابتة وذلك عن طريق الزيادة في عدد الوحدات المُنتجة.
4- تخفيض نسب الهدر والعادم.

5- الاستخدام الأمثل للموارد المالية والماديّة والبشرية.

6- الاعتماد على التنويع في المنتجات بهدف زيادة المبيعات، حيث إنَّ العلاقة بين السيولة والربحية علاقة قويّة، بالإضافة إلى أنَّ التوازن بينهما يحتاج إلى تخطيط مالي علمي.

7- اختيار القوى العاملة المدربة والمؤهلة.

8- استخدام أقساط الاستهلاك المتناقص، باعتبار أنَّ التكلفة تؤدي إلى تخفيض الأرباح الإجمالية، وبالتالي تنخفض الأرباح الخاضعة للضريبة الأمر الذي يؤدي إلى وفر ضريبي للمنظمة ينعكس إيجاباً على أرباحها.

إذاً يُعتبر مصطلح الربحية مصطلحاً نسبياً، يُعبّر عن "العلاقة النسبية بين الأرباح الصافية، والمبيعات في المنظمات التجارية، وعن الأرباح الصافية وقيمة الإنتاج في المشاريع الصناعية. حيث تهدف هذه النسبة إلى قياس قدرة المشروع على الكسب ومدى كفايته في تحقيق الأرباح الصافية من النشاط العادي الذي يمارسه" (الحيالي، 2007، ص148).

وتجد الباحثة بأنه يمكن تعريف الربحية بأنها قدرة المنشاة على تحقيق الأرباح عن طريق استثمار الأموال دون التضحية بالسيولة.

(2/2/3) الحصة السوقية:

تعمل الشركات عامةً ومنها شركات التأمين على الاهتمام بنصيبها من السوق وتحاول هذه الشركات الحفاظ على نسبة مستقرة من حجم الصفقات التي تتم في السوق، وعموماً يمكن القول إنّ للحصة السوقية أهمية كبيرة عند وضع الخطط والسياسات في شركات التأمين.

وتعمد الشركات أحياناً إلى استراتيجية تجزئة السوق لكي تحصل على حصة سوقية تناسب أهدافها.

(1/2/2/3) المتغيرات الرئيسة لتجزئة الأسواق:

جدول رقم (3−1) المتغيرات الرئيسة لتجزئة السوق

المتغيرات	
المتغيرات السكانية	• الصناعية: ما هي الصناعات التي تشتري هذا المنتج أو الخدمة، ويجب التركيز عليها.
المتغيرات الديموغرافية	• حجم الشركة: ما حجم الشركات التي يجب التركيز عليها؟ • الموقع: ما هي المناطق الجغرافية التي يجب التركيز عليها؟
المتغيرات التشغيلية	• التكنولوجيا: ما هي تكنولوجيا الزبون والتي يجب التركيز عليها؟ • حالة المستعمل / غير المستعمل: هل نقوم بالتركيز على غير المستعملين؟ أم المستعملين بشكل كبير، أم متوسط أم خفيف؟ • قدرات الزبون: هل نركِّز على الزبائن المحتاجين لخدمات كثيرة أم لخدمات قليلة؟
مداخل الشراء	• وظيفة شراء المنظمة: هل نركّز على الشركات ذات المركزية أو اللامركزية في الشراء؟ • هيكل السلطة: هل نركّز على الشركات ذات التوجيه الهندسي أو التوجيه المالي أم غير ذلك؟ • طبيعة العلاقات القائمة: هل نركّز على الشركات التي لنا معها علاقات

	قوية أم نتجه نحو الشركات المرغوبة أكثر؟ • سياسات الشراء العامة: هل نركّز على الشركات التي تفضل التأجير؟ أم عقود الخدمات؟ • نظم الشراء: المناقصات المختومة "السرية"؟ • معيار الشراء: هل نركّز على الشركات التي تبحث عن النوعية، أم الخدمة، السعر؟
الخصـــائص الشخصية	• الإلحاح: هل نركّز على الشركات ذات الحاجة السريعة والخدم والتسليم المفاجئ؟ • تطبيقات محددة: هل نركّز على استخدامات محددة لمنتجنا أم جميع استخداماته؟ • حجم الطلبية: هل نركّز على طلبيات كبيرة أم صغيرة؟ • المواقف تجاه المخاطرة: هل نركّز على الشركات التي تتحمل المخاطر أم تلك التي تتجنبها؟ • الولاء: هل نركّز على الشركات التي تُظهر ولاءً عالياً لمجهزيها؟

المصدر: حداد وسويدان، 1998، ص59

يوضح الجدول السابق الأسئلة التي يجب أن يسألها مسؤولو التسويق في تقريرهم لنوعية الزبائن الذين يرغبون في خدمتهم. وبشكل عام، فإن الشركات لا تركّز على متغير واحد لتجزئة سوقها بل تعتمد على العديد من المتغيرات مجتمعة.

(3/2/3) النمو في حجم الأعمال:

إنَّ النمو في حجم الأعمال هو موضوع أساسي وهام، حيث تسعى الشركات إلى توسيع أعمالها، وإلى نمو أعمالها بالطريقة التي تساعدها على تعظيم ربحيتها وتحقيق أهداف المُلّاك بالإضافة إلى تعظيم القيمة السوقية لها.

وعند دراسة نمو حجم الأعمال يكون من الهام دراسة الفرص التي تتيح الإمكانية لتحقيق هذا النمو وأهم فرص النمو التي يُتيحها المحيط يمكن تلخصيها بالآتي (ساسي، 2011، ص9):

- **منتجات جديدة:** يُعزّز نجاح المنظمة في استخلاف منتجاتها عند انخفاض الطلب عليها بمنتجات جديدة مكانتها التنافسية والسوقية، كما يُكسبُها فُرصاً متتالية لتحقيق النمو. ونجد أننا لو عدنا إلى دورة حياة المُنتج أنَّ المنظمة تجد صعوبات في المحافظة على معدل النمو في المبيعات نتيجة لتشبّع السّوق بالمُنتج الحالي وعند هذا الوضع تستعد المنظمة لتصميم وطرح منتج جديد.
- **النمو الاقتصادي:** إنَّ النمو الاقتصادي الكلي يرتبط ارتباطاً مُتبَادلاً بنمو المنظمات فكلاهُما يؤدّي إلى الآخر، فإنَّ ارتفاع الناتج المحلي الخام يكون نتيجةً لأداء المنظمات على مستوى تحقيقها للقيمة المضافة التي تنتج أصلاً عن ارتفاع رقم الأعمال و/أو تحكُّم المنظمة في استهلاكاتها الوسيطية، ويؤدّي هذا النمو الاقتصادي المُحقَّق إلى ارتفاع مستوى الاستهلاك الكلي الذي يؤدّي إلى تنشيط الطلب العام والذي يُكَوِّنُ فرصة مناسبة للمنظمة للرّفع من رقم أعمالها وبالتّالي تحقيق النمو.
- **تغيّر أذواق المستهلكين:** تتغير أذواق المستهلكين تغيراً سريعاً بفعل تنامي الأعمال الترويجية والإشهار، وهذا التغير يُعتبر فرصةً للمنظمة للرفع من رقم أعمالها وذلك

يتوقّف على قدراتها الإبداعية ومراقبتها لسلوك المستهلكين وتوقّع التغيّرات المحتملة لأذواقهم ودوافع الشراء لديهم وتطوّر احتياجاتهم، وبناءً على ذلك تتمكّن المنظمة من تقديم عروض تتناسب مع كمية الطلب في السوق ونوعيته.

ويمكن القول إنَّ النمو في حجم الأعمال هو موضوع حيوي وضروري بالنسبة لشركات التأمين كون أي مؤسسة تأمينية ترغب في توسيع حصتها السوقية والعمل على رفع معدلات ربحيتها ولا يتحقق ذلك إلّا من خلال النمو في حجم الأعمال، وترى الباحثة أنَّ هناك بعض النقاط التي يجب أخذها بالاعتبار لتحقيق نمو جيد لشركة التأمين:

1- أن تدرس شركة التأمين وضعها الحالي وتحدد بدقة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.
2- أن تعمل شركة التأمين على دراسة السوق الذي تعمل فيه وتحاول أن تحدد الاحتياجات التأمينية للعملاء.
3- وضع خطة من أجل تطوير كل قسم من أقسام شركة التأمين.
4- أن تعمل شركة التأمين على وضع خطة شاملة لتطوير الشركة ككل.
5- أن يتم دراسة الشركات ذات الحجم المماثل وأن يتم تحديد الموقع التنافسي للشركة.
6- دراسة العوامل التي لعبت دوراً مساعداً في نمو الشركات الأخرى، لدراستها والاستفادة منها.

(4/2/3) التوسع في أنشطة تأمينية جديدة:

نتيجة التطورات التي طرأت على الحياة الاقتصادية فإن العمل التأميني يشهد تطوراً سريعاً وملحوظاً، إذ إنَّ تطوّر الحياة الاقتصادية الذي شهدته السوق السورية ومنذ أكثر من عقد من الزمن أفضى إلى حاجة ماسة إلى خدمات شركات التأمين وإلى وثائق تأمينية مختلفة.

ومن الواجب العمل على إجراء بعض الخطوات المطلوبة لتطوير الخدمات التي تقدمها شركات التأمين قبل أن تبدأ هذه الشركات بالتوسع في تقديم أنشطتها، ومن أهم هذه الخطوات (موقع مصر القابضة للتأمين تمّ استرجاعه في 17- 09- 2013 على الرابط http://www.misrholding.co/Pages/276/Restructuring2.html):

1- العمل على تشجيع الاندماج بين شركات التأمين الصغيرة وتوحيد كافة وثائق وتعليمات وإجراءات العمل للشركات المندمجة والدامجة، وذلك لتقديم أفضل خدمات تأمينية للعملاء.

2- تطبيق تعليمات نظام الجودة وأساليبه على كافة أعمال الشركات المندمجة لجميع القطاعات الفنية والمالية والإدارية.

3- دراسة كافة فروع الشركات التابعة المنتشرة بجميع محافظات الجمهورية من الناحيتين الاقتصادية والمكانية، والإبقاء على الوجود الذي يضمن تقديم أفضل خدمة للعملاء، وإعداد خطة شاملة لإعادة تجهيز الفروع وتنميطها.

4- تطوير أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الحاسب الآلي بالمركز الرئيسي وبكافة الفروع والمناطق وتحديثها.

خاتمة:

إن متغيرات البيئة الداخلية متعددة وكثيرة، والمتغيرات سابقة الذكر هي أكثر المتغيرات تأثيراً في أداء شركات التأمين السورية، وذلك بحسب المقابلات التي أجرتها الباحثة مع مديري شركات التأمين محل الدراسة. أما مؤشرات أداء شركات التأمين سابقة الذكر يمكن تصنيفها على أنها من أهم المؤشرات لقياس الأداء في شركات التأمين، وذلك أيضاً بحسب المقابلات التي أجرتها الباحثة مع مديري شركات التأمين. علماً أنَّ القطاع التأميني هو قطاع حديث في سورية، حيث إنَّ العمل التأميني الخاص لم يبدأ قبل عام 2006.

الفصل الرابع

الدراسة العملية

المبحث الأول: مجتمع البحث وعينته

المبحث الثاني: لمحة عن شركات التأمين محل الدراسة في سورية

المبحث الثالث: التحليل المالي للشركات محل الدراسة

المبحث الرابع: جمع البيانات والدراسة العملية

المبحث الخامس: أسلوب تحليل البيانات

(1/4) المبحث الأول: مجتمع البحث وعينته:

بموجب أحكام المرسوم رقم (43) لعام 2005 تم الترخيص لاثنتي عشرة شركة تأمين خاصة بلغ مجموع رؤوس أموالها حوالي 15 مليار ليرة سورية عدا عن المؤسسة العامة السورية للتأمين، وقد ساهم في تأسيس شركات التأمين أكبر شركات التأمين العربية ورجال أعمال وشركات سورية (التقرير السنوي لقطاع التأمين السوري، موقع هيئة الإشراف على التأمين تمَّ استرجاعه في 20- 06- 2014 على الرابط www.sisc.sy.com).

إذاً يتكوّن **مجتمع البحث** من 12 شركة خاصة وشركة عامة واحدة. الشركة الحكومية هي: المؤسسة العامة السورية للتأمين، أمّا الشركات الخاصة هي: السورية الكويتية للتأمين، السورية الوطنية للتأمين، المتحدة للتأمين، المشرق العربي للتأمين، السورية العربية للتأمين، شركة الثقة السورية للتأمين، الشركة الإسلامية السورية، الاتحاد التعاوني للتأمين (سوليدارتي للتأمين)، شركة أدونيس للتأمين– أدير، السورية الدولية للتأمين (أروب سورية)، شركة التأمين العربية – سورية، العقيلة للتأمين التكافلي. والجدول رقم (4–1) يوضح معلومات عن هذه الشركات:

جدول رقم (4–1) معلومات عن شركات التأمين في سورية

اسم الشركة	رأسمال الشركة(مليون ل.س)	الشكل القانوني	تاريخ قرار الترخيص	تاريخ المزاولة
المؤسسة العامة السورية للتأمين	2,000	مؤسسة حكومية	_	_
الشركة المتحدة للتأمين	850	شركة مساهمة مغفلة	06/02/2006	04/06/2006
الشركة السورية العربية للتأمين	1,000	شركة مساهمة مغفلة مغلقة	05/04/2006	21/06/2006
الشركة السورية الدولية للتأمين آروب	1,000	شركة مساهمة مغفلة	06/02/2006	06/07/2006

الشركة السورية الوطنية للتأمين	850	شركة مساهمة مغفلة	06/02/2006	06/08/2006
شركة التأمين العربية– سورية	1,050	شركة مساهمة مغفلة مغلقة	12/06/2006	10/10/2006
الشركة السورية الكويتية للتأمين	850	شركة مساهمة مغفلة	06/02/2006	10/10/2006
شركة الثقة السورية للتأمين	850	شركة مساهمة مغفلة مغلقة	04/04/2009	19/10/2006
شركة المشرق العربي للتأمين	850	شركة مساهمة مغفلة	05/04/2006	12/11/2006
شركة أدونيس للتأمين – ادير	1,250	شركة مساهمة مغفلة مغلقة	21/07/2007	07/02/2008
شركة الاتحاد التعاوني للتأمين سولدارتي	1,000	شركة مساهمة مغفلة	25/06/2006	13/02/2008
شركة العقيلة للتأمين التكافلي	2,000	شركة مساهمة مغفلة	28/12/2006	27/03/2008
الشركة الإسلامية السورية للتأمين	1,000	شركة مساهمة مغفلة مغلقة	27/12/2007	08/10/2008

التقرير السنوي لقطاع التأمين السوري لعام 2013

والشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية هي: الاتحاد التعاوني للتأمين، السورية الدولية للتأمين– أروب، الشركة السورية الكويتية للتأمين، الشركة السورية الوطنية للتأمين، الشركة المتحدة للتأمين، شركة العقيلة للتأمين التكافلي.

- **أنواع وثائق التأمين التي تسوّقها الشركات السورية:**

1– تأمين السيارات ويقسم إلى قسمين:

– تأمين المسؤولية المدنية تجاه الآخرين (التأمين الإلزامي للسيارات): هذا النوع من وثائق التأمين يغطي الأضرار التي يمكن أن تسببها المركبة المؤمنة

للآخرين، والآخر في هذه الحالة يشمل كل من هو خارج المركبة (بما يُصاب به من أضرار جسدية أو مادية) إضافة إلى ركاب المركبة عدا السائق والمالك.

- التأمين الشامل للسيارات: ويشمل جسم المركبة المؤمنة ويمكن أن يتوسع لتغطية السائق والمالك.

2- تأمين النقل بكافة أشكاله وشروطه ويتضمن تأمين نقل البضائع براً وبحراً وجواً إضافة إلى تأمين أجسام السفن.

3- التأمين الهندسي بكافة أشكاله.

4- التأمين الصحي.

5- تأمين الحريق.

6- تأمين المسؤوليات وتشمل المسؤولية المدنية والمسؤولية المهنية.....

7- تامين الحوادث العامة (سرقة، خيانة الأمانة،.....).

8- تأمين الحوادث الشخصية.

9- تأمينات الحياة أنواعها كافة.

أما بالنسبة **لعينة البحث** فشملت ست شركات تأمين موجودة في سورية وهي المؤسسة العامة السورية للتأمين كشركة حكومية وخمس شركات خاصة هي الاتحاد التعاوني للتأمين (سوليدارتي للتأمين)، السورية الدولية للتأمين (أروب سورية)، شركة التأمين العربية – سورية، شركة أدونيس للتأمين – أدير، والعقيلة للتأمين التكافلي، وقد تم اختيار هذه العينة نظراً لصعوبة الحصول على البيانات والمعلومات من الشركات الأخرى.

(2/4) المبحث الثاني: لمحة عن شركات التأمين محل الدراسة في سورية:

1- **شركة أدونيس للتأمين (أدير)- سورية:** (موقع شركة أدونيس للتأمين تم استرجاعه في 16 -05- 2014 على الرابط www.adirinsurance-sy.com).



هي شركة مساهمة مغفلة- مغلقة، تأسسّت في دمشق بتاريخ 19أيلول 2007، برأسمال قدره مليار ومائتان وخمسون مليون ليرة سورية، هي عضو في مجموعة بنك بيبلوس كما حصلت على الرخصة لمزاولة المهنة في شباط 2008 وذلك بموجب رخصة المزاولة رقم 100/140. تسعى شركة ادونيس للتأمين - سورية (أدير) إلى الابتكار مع الالتزام الدائم تجاه زبائنها من خلال الخدمات والتغطيات بغية تلبية حاجاتهم على أكمل وجه. ومن أبرز مساهميها: بنك بيبلوس لبنان، بنك بيبلوس سورية، وشركة أدير للتأمين (لبنان). في عام 2001 حصلت شركة ناتيكسيس أسورانس- فرنسا، إحدى أكبر مجموعات التأمين المصرفي في أوروبا على 34% من أسهم شركة أدير للتأمين لبنان، المساهم الأساسي في شركة أدونيس للتأمين- سورية (أدير). غاية الشركة ممارسة التأمين وفق الأنواع المرخص لها بممارستها: التأمينات العامة: حوادث، مسؤوليات، ممتلكات، سيارات، تأمين بحري، طيران، الطاقة، الهندسي، والتأمينات الصحية: تأمينات الحياة والادخار وتكوين رؤوس الأموال.

2- **الشركة السورية الدولية للتأمين (آروب سورية):** (موقع هيئة الإشراف على التأمين تم استرجاعه في 16- 05- 2014 على الرابط www.sisc.sy.com):



في منتصف عام 2005، حصلت السورية الدولية للتأمين (آروب سورية) على الموافقة المبدئية لتأسيس شركة تأمين خاصة في سورية برأس مال قدره مليار ليرة سورية. وفي مطلع عام 2006، كانت السورية الدولية للتأمين (آروب سورية) ضمن الشركات الأربع الأولى الحاصلة على الترخيص الرسمي لتأسيس شركة تأمين خاصة في سورية حيث حصلت على ترخيص مجلس الوزراء رقم 15. بدأت آروب سورية أعمالها فعلياً في منتصف عام 2006 بعد الحصول على إذن مزاولة المهنة من هيئة الإشراف على التأمين السوري برقم 3. إن المساهمين الرئيسيين لهذه الشركة هم آروب للتأمين (34%)، بنك لبنان والمهجر (10%)، بنك سورية والمهجر (5%). وما يُميّز شركة آروب بأن رأسمالها مدفوع بالكامل، كما تمَّ إبرام عدة اتفاقيات إعادة تأمين لحماية محفظة التأمين بشكل محكم ومدروس مع معيدي التأمين أمثال شركة ميونخ ري (Munich Re) الألمانية وسكور (SCOR) الفرنسية وشركة مافري ري (Mapfre Re) الإسبانية. حازت الشركة على موافقة هيئة الإشراف على التأمين ببيع بعض المنتجات التأمينية ضمن فروع بنك سورية والمهجر في كافة فروعه وهي تجربة جديدة في السوق السورية وتوفر الفرصة لتلبية احتياجات الزبائن. كما أن الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة تتميز بتنوعها وشموليتها فهي تشمل بالإضافة إلى ما ورد سابقاً كلاً من تأمين السيارات بنوعيه الإلزامي وجميع الأخطار، التأمين الهندسي وتأمين أعمال المقاولين، تأمين الممتلكات (الحريق والسرقة والمسؤولية المدنية تجاه الغير)، تأمين الأموال بأنواعه، تأمين الشحن البري والبحري والجوي، التأمين الصحي للأفراد والمجموعات، تأمين الحوادث الشخصية لمختلف أنواع المهن والأعمال، تأمين السفر، تأمين أخطاء المهنة، وغيرها.

3- **شركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سوليدارتي):** (موقع هيئة الإشراف على التأمين تمّ استرجاعه في 16- 05- 2014 على الرابط www.sisc.sy.com):



تأسّست شركة الاتحاد التعاوني للتأمين برأسمال مقداره مليار ليرة سورية بموجب قرار رئاسة مجلس الوزراء رقم 52 /2008 ، وبموجب قرار هيئة الإشراف على التأمين رقم 2008/141. والشركة تقدّم خدمات تأمينية متنوعة لتلائم كافة الظروف والاحتياجات ولتخدم المؤسسات والأفراد في منطقتهم الجغرافية. تتعاون شركة الاتحاد التعاوني مع مجموعة ضخمة من الشركات المعروفة في مجال إعادة التأمين. كما تُعتبر شركة الاتحاد التعاوني للتأمين اليوم من أكثر الشركات خبرة واحترافاً في إطار تدريب مستشاري التأمين، مما يتيح لها الوصول إلى الأفراد والمؤسسات السورية بشكل يؤمن علاقة شخصية وحفاوة تتناسب مع عادات المجتمع السوري وتقاليده من جهة وتواكب تطور اقتصاده من جهة أخرى. وتُقدّم الشركة الخدمات التأمينية التالية: تأمين الحوادث الشخصية، تأمين إصابات العمل، تأمين المسؤولية المدنية، التأمين الصحي، التأمين على الحياة، تأمين خيانة الأمانة، التأمين على الأموال، التأمين على السيارات، تأمين الأعمال الصغيرة، تأمين النقل البحري، تأمين المنازل، الصكوك الجماعية (شركات، مؤسسات، مدارس، جامعات).

4- **شركة التأمين العربية- سورية:** موقع هيئة الإشراف على التأمين تمّ استرجاعه في 16- 05- 2014 على الرابط www.sisc.sy.com)

تعتبر شركة التأمين العربية من رواد صناعة التأمين في العالم العربي وتستعمل على إغناء السوق السورية بما يزيد عن 60 عاما من الخبرة في مجال التأمين وإعادة التأمين تم تأسيس الشركة بموجب القرار رقم 2006/53 الصادر عن هيئة الإشراف على التأمين برأسمال قدره مليار وخمسون مليون ليرة سورية. وتقوم الشركة حاليا بإدارة أعمالها من دمشق. وتقدم شركة التأمين العربية_سورية مجالاً واسعاً من البرامج "تأمين بحري، تأمين حوض السفن، تأمين النقل البري والبحري، تأمين أخطار الحريق، تأمين الأخطار العامة، تأمين إصابات العمال، الحوادث الشخصية، أخطار المقاولين، تأمين المسؤولية المدنية اتجاه الطرف الثالث، تأمين السيارات، التأمين على الحياة، التأمين الصحي، تأمين أخطار السفر، تأمين تمديد ضمان السيارات، تأمين ضد أخطار المهنة، وغيرها".

5- **شركة العقيلة للتأمين التكافلي:** موقع شركة العقيلة وهيئة الإشراف على التأمين تمّ استرجاعه في 16- 05- 2014 على الرابطين www.al-aqeelahtakaful.com, www.sisc.sy.com):



شركة العقيلة للتأمين التكافلي هي شركة مساهمة مغفلة سورية تأسّست 2007/12/16 وهي أول شركة تأمين تكافلي تحصل على إذن مباشرة العمل من هيئة الإشراف على التأمين السورية برقم (11) في سجل الهيئة، وتتصدر شركة العقيلة للتأمين التكافلي جميع شركات التأمين الخاصة العاملة في سورية من ناحية رأس المال إذ يبلغ ملياري ليرة سورية مدفوعة بالكامل. تأسسّت الشركة على يد كوكبة من المؤسسات ورجال الأعمال من دولة الكويت وسورية

وعلى رأسهم شركة العقيلة للإجارة والتمويل (الكويت) إيماناً منهم بمستقبل الاقتصاد السوري وثقتهم بالرغبة الكبيرة من المجتمع السوري بالحصول على خدمات تأمينية تكافلية تتوافق وأحكام الشريعة الإسلامية.

6- **المؤسسة العامة السورية للتأمين:** موقع هيئة الإشراف على التأمين تمّ استرجاعه في 16- 05- 2014 على الرابط www.sisc.sy.com)



تأسّست المؤسسة العامة للتأمين باسم شركة الضمان السورية بموجب المرسوم (226) تاريخ 1952/8/7، وبموجب قانون التأميم رقم (117) لعام 1961 أُعطيت شركة الضمان السورية حق ممارسة جميع أنواع التأمين حصراً في أراضي الجمهورية العربية السورية. وبموجب المرسوم رقم (1650) بتاريخ 1977/8/4، تم تسمية الشركة بالمؤسسة العامة السورية للتأمين مركزها الرئيسي في مدينة دمشق، وبالمرسوم رقم (155) تاريخ 2002/5/19 أصبح مركزها الرئيس (الإدارة العامة) في مدينة حمص، وترتبط بالسيد وزير المالية، ويبلغ رأسمالها 2 مليار ليرة سورية. وتمارس المؤسسة العامة السورية للتأمين نشاطها بموجب: قانون هيئات التأمين رقم /43/ لعام 2005، مرسوم هيئات التأمين رقم /68/ لعام 2004، والقانون رقم /2/ لعام 2005.

(3/4) المبحث الثالث: التحليل المالي للشركات محل الدراسة:

تناول هذا المبحث حساب بعض النسب المالية للشركات محل الدراسة وهي معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، ونسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية.

ويُعرّف معدل العائد على الأصول بأنه "نسبة الدخل المتحقق على إجمالي الأصول المستثمرة في المنشأة" (الحناوي وآخرون، 2001، ص77). وإجمالي الأصول في شركات التأمين كما وردت في ميزانيات شركات التأمين محل الدراسة هي: ممتلكات ومعدات، موجودات غير ملموسة، حصة معيدي التأمين عن المطالبات تحت السداد، ذمم مدينة ناشئة عن عقود التأمين وإعادة التأمين، مدينون آخرون ومصاريف مدفوعة مقدماً، وديعة مجمدة، ودائع مصرفية لأجل، نقد وأرصدة لدى المصارف، فوائد مستحقة غير مقبوضة، عملاء ووسطاء ووكلاء تأمين، موجودات ثابتة مادية، موجودات ثابتة غير مادية، شيكات برسم التحصيل.

أما معدل العائد على حق الملكية: هي نسبة الدخل المتحقق إلى إجمالي حقوق الملكية (الحناوي وآخرون، 2001، ص77). وحقوق الملكية كما وردت في ميزانيات الشركات محل الدراسة هي: رأس المال المدفوع، احتياطي قانوني، أرباح مدوّرة، رأس مال إضافي مخصص لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع.

بينما نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية: هي نسبة الديون إلى إجمالي حقوق الملكية، وتُعتبر هذه النسبة مؤشراً للمدى الذي تعتمد فيه الإدارة على أموال الآخرين في تمويل احتياجاتها (بخيت، 2010، ص168). والمطلوبات كما وردت في ميزانيات شركات التأمين محل الدراسة هي: احتياطي أقساط غير مكتسبة، مطالبات تحت السداد، ذمم شركات التأمين وإعادة التأمين، دائنون آخرون ومبالغ مستحقة الدفع، ضريبة الدخل المستحقة الدفع، مؤونة ضريبة الدخل،

مصاريف دائنة قصيرة الأجل، الاحتياطيات الفنية والحسابية، وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين، احتياطي التعويضات تحت التسوية.

وقد تمَّ اختيار السلسلة الزمنية من عام 2008 إلى عام 2012 لأنَّ معظم الشركات محل الدراسة بدأت بمزاولة أعمالها في عام 2008 أي لحداثة شركات التأمين الخاصة في سورية كشركة أدونيس، شركة سوليدارتي، وشركة العقيلة. أما بقية الشركات الخاصة فبدأت بمزاولة أعمالها في عام 2006. لذلك وجدت الباحثة بأنه –من أجل توحيد أعوام الدراسة– أن تبدأ دراستها من عام 2008 وحتى عام 2012، وكانت نهاية السلسلة الزمنية عند عام 2012 لصعوبة الحصول على البيانات المالية لعام 2013 للشركات الخاصة محل الدراسة. أما المؤسسة العامة السورية للتأمين فتعذّر على الباحثة الحصول على البيانات المالية لعامي 2008 و 2012، فاكتفت بالأعوام من 2009 وحتى 2011.

(1/3/4) شركة أدونيس للتأمين (أدير) سورية:

يعرض الجدول التالي البيانات المالية الخاصة بشركة أدونيس:[1]

جدول رقم (4-2) البيانات المالية لشركة أدونيس

	2008	2009	2010	2011	2012
مجموع الأصول	1,390,745,058	1,614,509,490	1,846,368,402	1,809,163,349	1,782,639,146
إجمالي حقوق الملكية	1,263,153,511	1,301,614,867	1,368,466,954	1,370,512,068	1,390,235,513
إجمالي المطلوبات	127,591,547	312,894,623	477,901,448	438,651,281	392,403,633
صافي ربح السنة	18,270,724	38,461,356	66,852,087	102,045,114	107,223,445

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة أدونيس للتأمين (أدير) سورية)

[1] انظر الملحق رقم (4).

من خلال الجدول السابق ستقوم الباحثة بحساب المؤشرات الآتية:

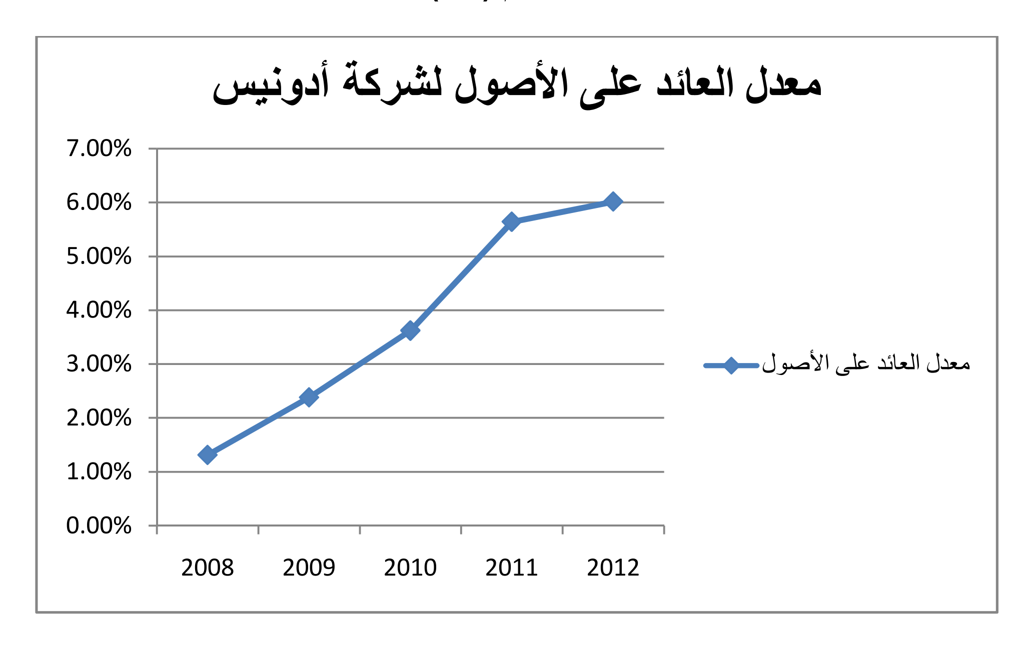
1- معدل العائد على الأصول: يُحسب من خلال العلاقة الآتية:

معدل العائد على الأصول = الأرباح القابلة للتوزيع * 100
إجمالي الأصول

جدول رقم (4-3) معدل العائد على الأصول لشركة أدونيس					
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	18,270,724	38,461,356	66,852,087	102,045,114	107,223,445
مجموع الأصول	1,390,745,058	1,614,509,490	1,846,368,402	1,809,163,349	1,782,639,146
معدل العائد على الأصول	1.31%	2.38%	3.62%	5.64%	6.01%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة أدونيس للتأمين (أدير) سورية)

الشكل رقم (4-1)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يُلاحظ من الجدول رقم (4-3) أنَّ هناك ارتفاعاً في معدل العائد على الأصول في سنة 2011 مقارنة بـ 2009 و2010، والسبب في هذا الارتفاع يعود لارتفاع صافي الربح السنوي خلال عام 2011 من (66,852,087) إلى (102,045,114).

كما يبيّن الشكل البياني أن الاتجاه العام هو الارتفاع حيث تبين السلسلة الزمنية من عام 2008 حتى عام 2012 أنَّ هناك ارتفاعاً في معدل العائد على الأصول وهو ما يعكس حسن إدارة الشركة لأصولها.

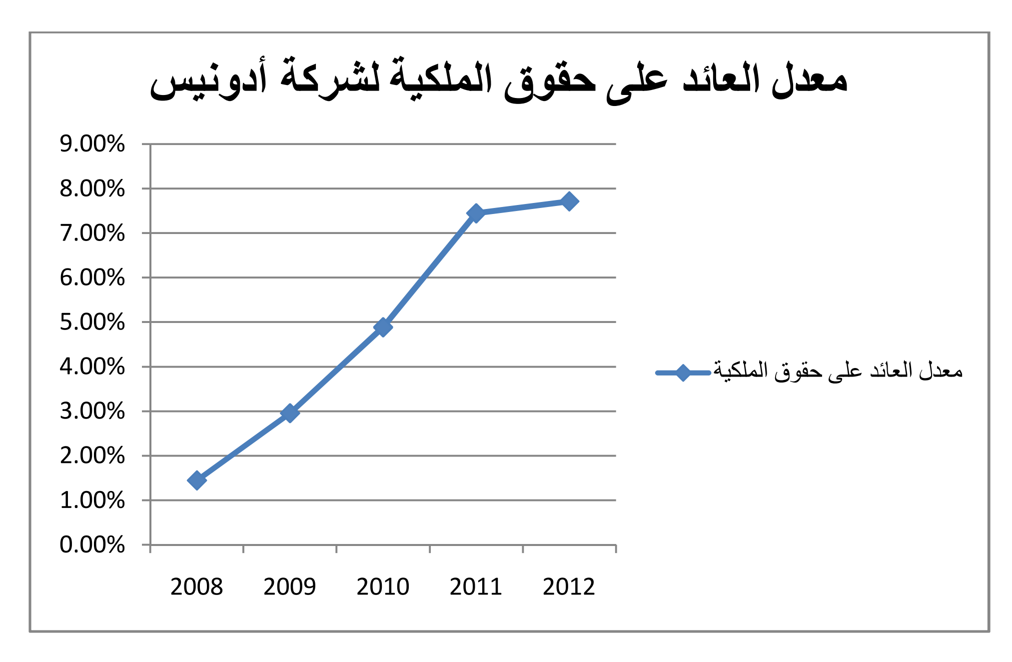
2- معدل العائد على حق الملكية: ويُحسب من خلال القانون الآتي:

معدل العائد على حقوق الملكية = الأرباح القابلة للتوزيع * 100
حقوق الملكية

جدول رقم (4-4) معدل العائد على حقوق الملكية لشركة أدونيس					
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	18,270,724	38,461,356	66,852,087	102,045,114	107,223,445
إجمالي حقوق الملكية	1,263,153,511	1,301,614,867	1,368,466,954	1,370,512,068	1,390,235,513
معدل العائد على حقوق الملكية	1.45%	2.95%	4.89%	7.45%	7.71%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة أدونيس للتأمين (أدير) سورية)

الشكل رقم (4-2)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

من خلال الجدول السابق يلاحظ أنَّ هناك ارتفاعاً في معدل العائد على حق الملكية من (4.89%) عام 2010 إلى (7.45%) عام 2011 وذلك لأنَّ أرباح مُلاك الشركة في ارتفاع، أي أنَّ قرار الاستثمار في هذه الشركة قرار جيد، وتمّت إدارة أصولها بطريقة جيدة. وبشكل مشابه لسبب ارتفاع العائد على الأصول يمكن ملاحظة أنَّ ارتفاع صافي الربح في سنة 2011 هو الذي عمل على رفع معدل العائد على حق الملكية في عام 2012 عن السنوات السابقة.

كما يبيّن الشكل رقم (4- 2) ازدياداً في معدل العائد على حقوق الملكية مما يعكس ارتفاع معدل العوائد التي يحصل عليها الملاك.

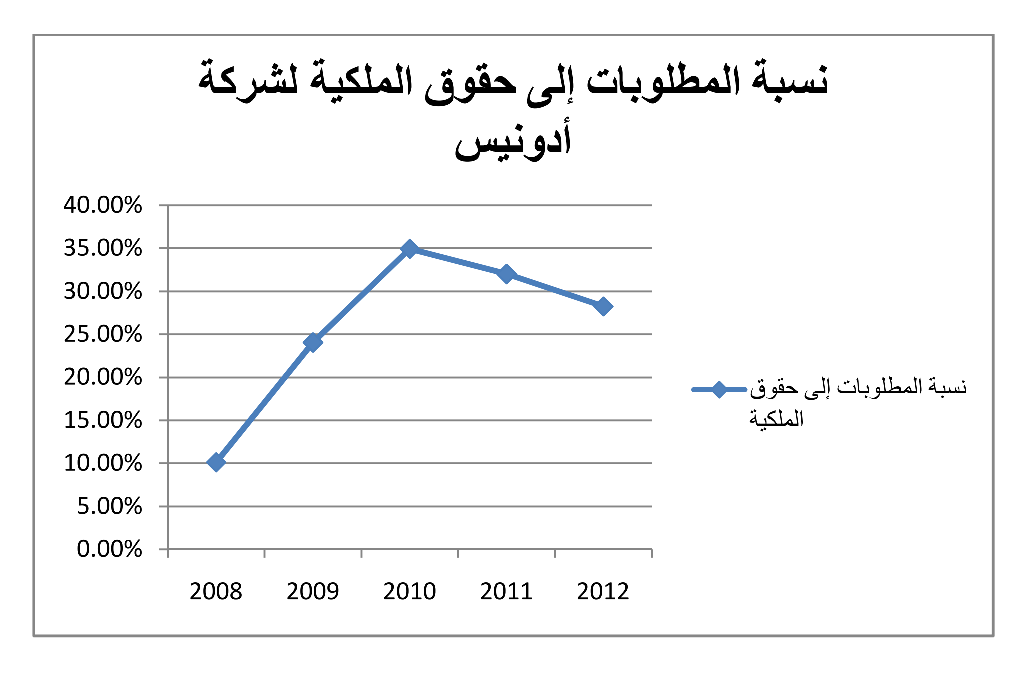
3- نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية: وتُحسب من خلال القانون الآتي:

$$\text{نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية} = \frac{\text{إجمالي المطلوبات}}{\text{حقوق الملكية}} * 100$$

	جدول رقم (4-5) نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية لشركة أدونيس				
	2008	2009	2010	2011	2012
إجمالي المطلوبات	127,591,547	312,894,623	477,901,448	438,651,281	392,403,633
إجمالي حقوق الملكية	1,263,153,511	1,301,614,867	1,368,466,954	1,370,512,068	1,390,235,513
المطلوبات / حق الملكية	10.10%	24.04%	34.92%	32.01%	28.23%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة أدونيس للتأمين (أدير) سورية)

الشكل رقم (4-3)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ ارتفاع نسبة المطلوبات إلى حق الملكية حيث لم تتجاوز هذه النسبة في 2009 نسبة الربع، إلا أنها وصلت إلى مستوى عام 2010 بنسبة قدرها (34.92%).

يُلاحظ بوضوح من خلال الشكل رقم (4− 3) أنَّ هناك ازدياد في نسبة المطلوبات إلى حق الملكية، إلّا أنه في عام 2011 و2012 بدأت هذه النسبة بالانخفاض مقارنة بالسنة السابقة وسبب ذلك زيادة ديون هذه الشركة.

(2/3/4) السورية الدولية للتأمين (آروب سورية):

يعرض الجدول التالي البيانات المالية الخاصة بشركة آروب سورية:[1]

[1] انظر الملحق رقم (5).

جدول رقم (4-6) البيانات المالية لشركة آروب سورية

	2008	2009	2010	2011	2012
مجموع الأصول	2,439,467,158	2,656,203,411	2,734,001,837	2,941,461,186	3,101,391,605
إجمالي حقوق الملكية	1,040,082,069	1,088,561,843	1,185,992,195	1,261,062,186	1,278,052,498
إجمالي المطلوبات	1,399,385,089	1,567,641,568	1,548,009,642	1,680,399,173	1,823,339,107
صافي ربح السنة	50,241,310	73,479,774	137,430,352	135,069,818	83,393,724

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة السورية الدولية للتأمين (آروب سورية))

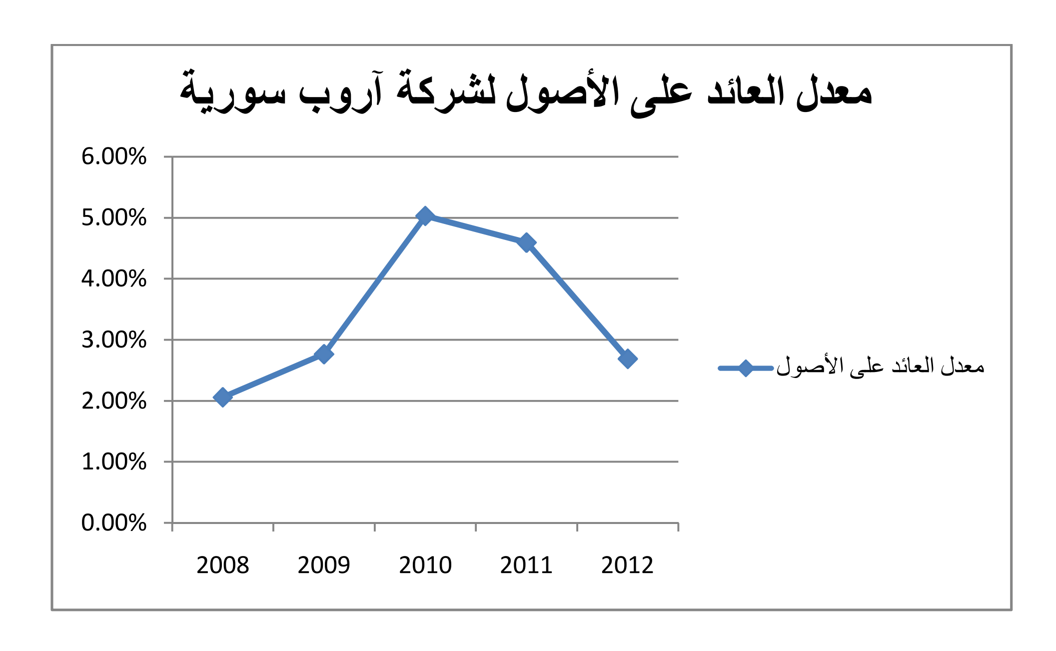
من خلال الجدول ستقوم الباحثة بحساب المؤشرات الآتية:

1- معدل العائد على الأصول:

	جدول رقم (4-7) معدل العائد على الأصول لشركة آروب سورية				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	50,241,310	73,479,774	137,430,352	135,069,818	83,393,724
مجموع الأصول	2,439,467,158	2,656,203,411	2,734,001,837	2,941,461,186	3,101,391,605
معدل العائد على الأصول	2.06%	2.77%	5.03%	4.59%	2.69%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة السورية الدولية للتأمين (آروب سورية)

الشكل رقم (4-4)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

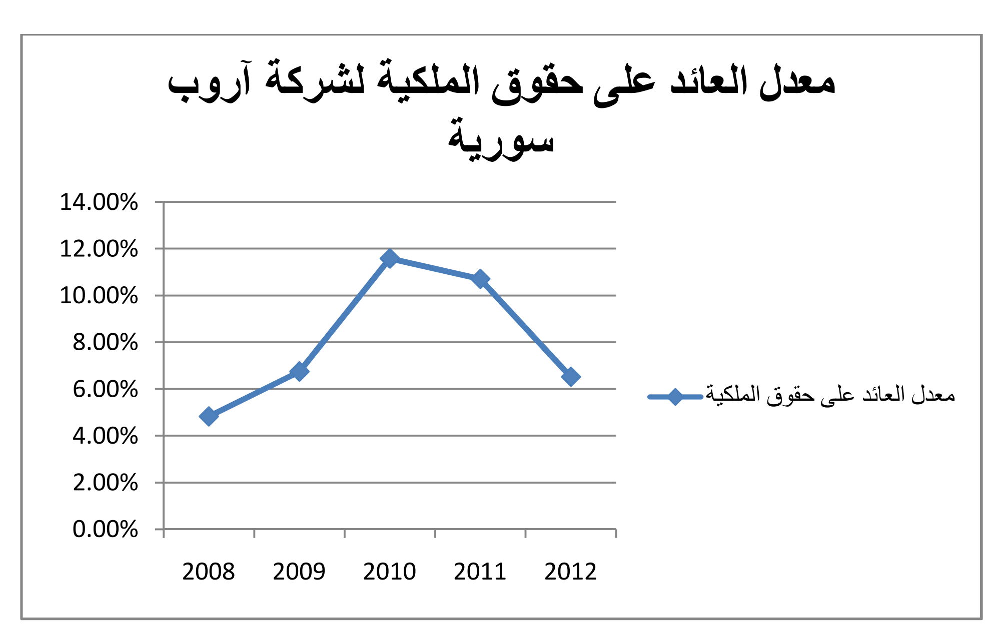
يلاحظ ارتفاع معدل العائد على الأصول في 2010 (5.03%) في حين أنَّ هناك انخفاضاً في سنة 2011 (4.59%) ويستمر هذا الانخفاض في سنة 2012، ويرجع ذلك إلى ضعف القوة الشرائية لليرة السورية الأمر الذي أدى إلى ارتفاع أقساط التأمين وبالتالي ابتعاد العديد من الأشخاص عن تجديد عقودهم.

2- معدل العائد على حق الملكية:

	جدول رقم (4-8) معدل العائد على حقوق الملكية لشركة آروب سورية				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	50,241,310	73,479,774	137,430,352	135,069,818	83,393,724
إجمالي حقوق الملكية	1,040,082,069	1,088,561,843	1,185,992,195	1,261,062,186	1,278,052,498
معدل العائد على حقوق الملكية	4.83%	6.75%	11.58%	10.71%	6.53%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة السورية الدولية للتأمين (آروب سورية))

الشكل رقم (4-5)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ أنَّ معدل العائد على حق الملكية قد وصل إلى أقصاه في عام 2010 حيث بلغ (11.58%) إلا أنه انخفض في سنة 2011 (10.71%)، وقد استمر هذا الانخفاض في عام

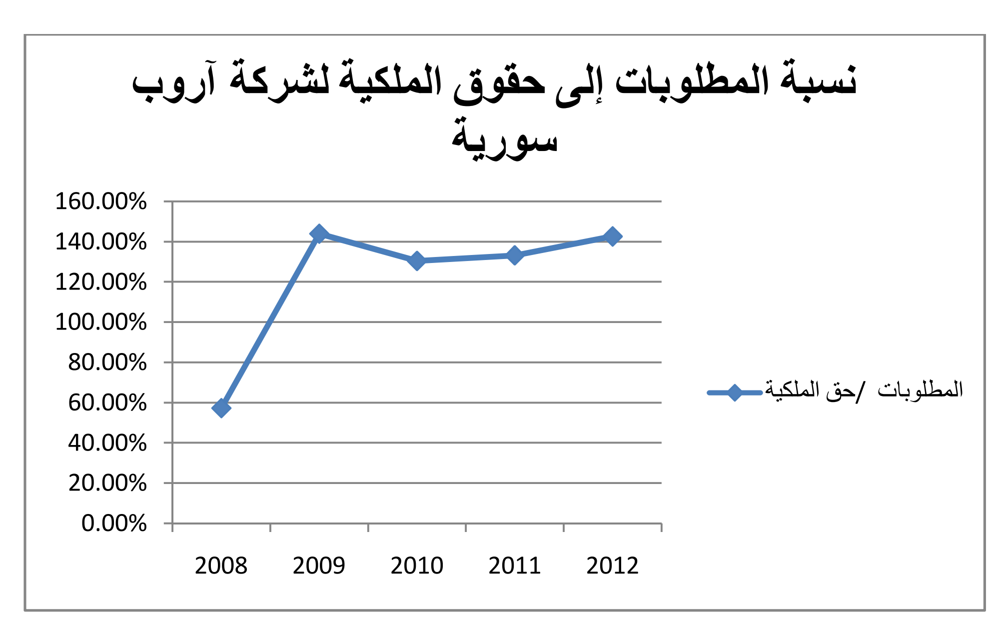
2012 (6.53%)، ويعود هذه الانخفاض إلى انخفاض الأرباح وذلك بسبب انخفاض عدد العقود المبرمة في هذه الشركة.

3- نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية:

	جدول رقم (4-9) نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية لشركة آروب سورية				
	2008	2009	2010	2011	2012
إجمالي المطلوبات	1,399,385,089	1,567,641,568	1,548,009,642	1,680,399,173	1,823,339,107
إجمالي حقوق الملكية	2,439,467,158	1,088,561,843	1,185,992,195	1,261,062,186	1,278,052,498
المطلوبات / حق الملكية	57.36%	144.01%	130.52%	133.25%	142.67%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة السورية الدولية للتأمين (آروب سورية))

الشكل رقم (4-6)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يُلاحظ أنَّ هناك زيادة كبيرة عند المقارنة بين إجمالي المطلوبات وإجمالي حقوق الملكية، وقد زادت هذه النسبة في سنتي 2011 و 2012، وذلك لاعتماد هذه الشركة على الديون.

يبـين الشـكل رقـم (4-6) الخـاص بنسـبة المطلوبـات إلـى حقـوق الملكيـة الانخفـاض والارتفاع الواضح في هذه النسبة من خلال دراسة السلسلة الزمينة بين 2008-2012.

(3/3/4) شركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سواليدارتي):

يعرض الجدول الآتي البيانات المالية الخاصة بشركة سوليدارتي:[1]

جدول رقم (4-10) البيانات المالية لشركة سوليدارتي

	2008	2009	2010	2011	2012
مجموع الأصول	1,092,772,636	1,185,177,682	1,438,103,053	1,496,785,236	1,494,407,865
إجمالي حقوق الملكية	987,640,286	994,023,144	1,004,247,714	1,038,168,910	1,043,061,101
إجمالي المطلوبات	105,132,350	191,154,538	433,855,339	458,616,326	451,346,764
صافي ربح السنة	66,472	10,224,570	10,381,845	33,921,196	6,588,351

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سواليدارتي)

من خلال الجدول السابق ستقوم الباحثة بحساب المؤشرات الآتية:

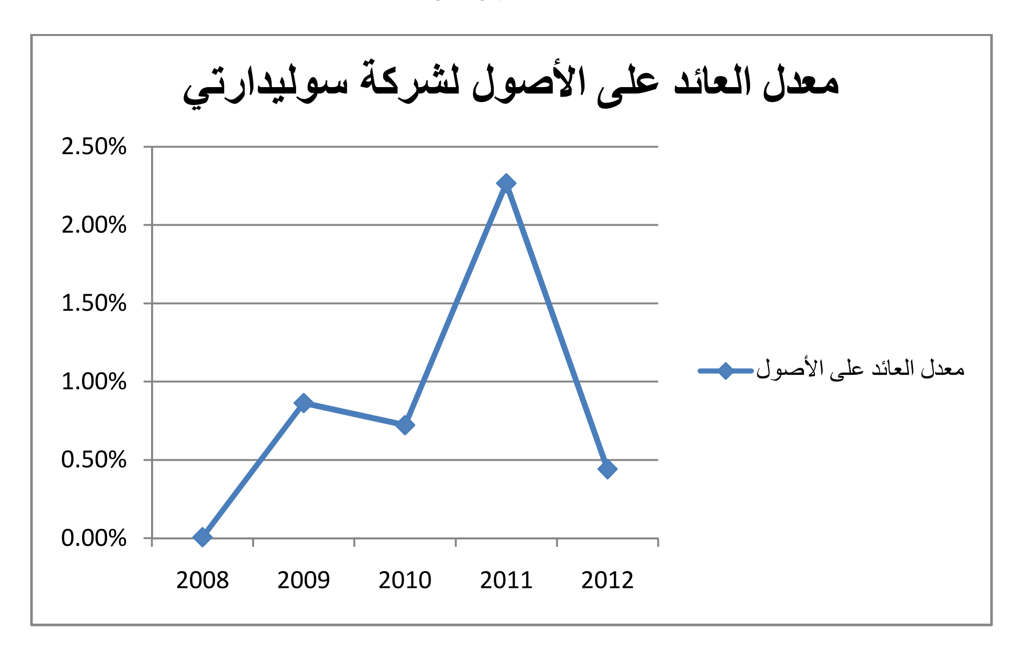
1- معدل العائد على الأصول:

	جدول رقم (4-11) معدل العائد على الأصول لشركة سوليدارتي				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	66,472	10,224,570	10,381,845	33,921,196	6,588,351
مجموع الأصول	1,092,772,636	1,185,177,682	1,438,103,053	1,496,785,236	1,494,407,865
معدل العائد على الأصول	0.01%	0.86%	0.72%	2.27%	0.44%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سواليدارتي))

[1] انظر الملحق رقم (6).

الشكل رقم (4-7)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

هناك انخفاض كبير في معدل العائد على الأصول في 2009 و 2010، مع العلم أنَّ هذا المعدل بدأ بالارتفاع في 2011 حيث وصلت هذه النسبة إلى 2.27% ومن ثم عاد الانخفاض 2012، ويعود الانخفاض إلى انخفاض نسبة الأرباح حيث وصل في عام 2011 إلى 33,921,196 إلّا أنه انخفض بشكل شديد في عام 2012 إلى 6,588,351.

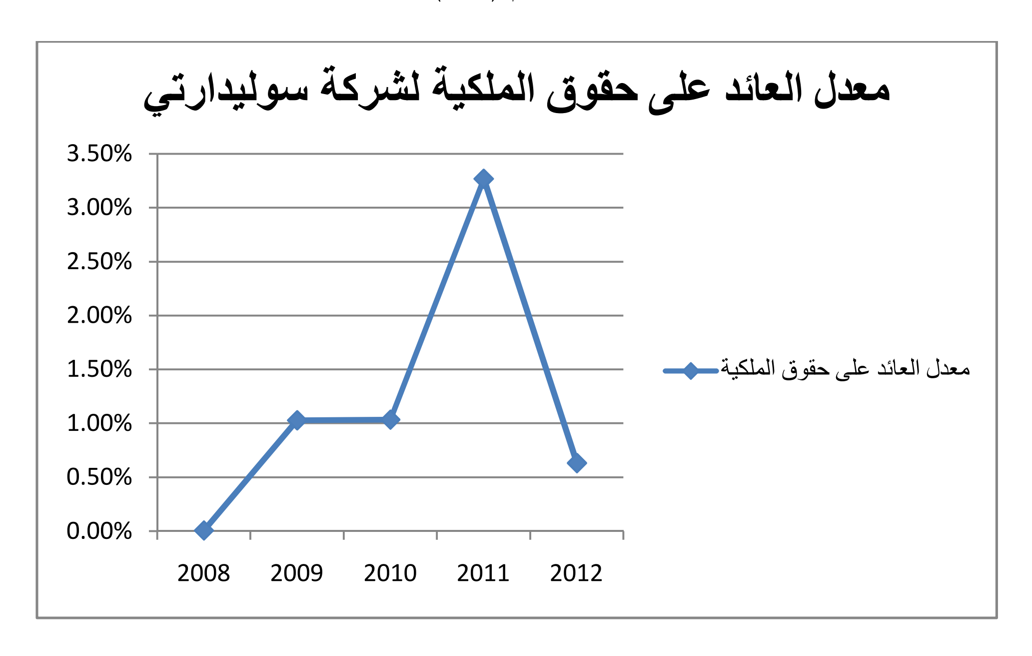
كما يُبين الشكل البياني أنَّ هناك اتجاهاً عاماً بالارتفاع في معدل العائد على الأصول في الفترة 2008 –2012 ، إن هذه الزيادة تدل على حسن إدارة أصول الشركة.

2– معدل العائد على حق الملكية:

	جدول رقم (4–12) معدل العائد على حقوق الملكية لشركة سوليدارتي				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	66,472	10,224,570	10,381,845	33,921,196	6,588,351
إجمالي حقوق الملكية	987,640,286	994,023,144	1,004,247,714	1,038,168,910	1,043,061,101
معدل العائد على حقوق الملكية	0.01%	1.03%	1.03%	3.27%	0.63%

المصدر : (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سواليدارتي))

الشكل رقم (4-8)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

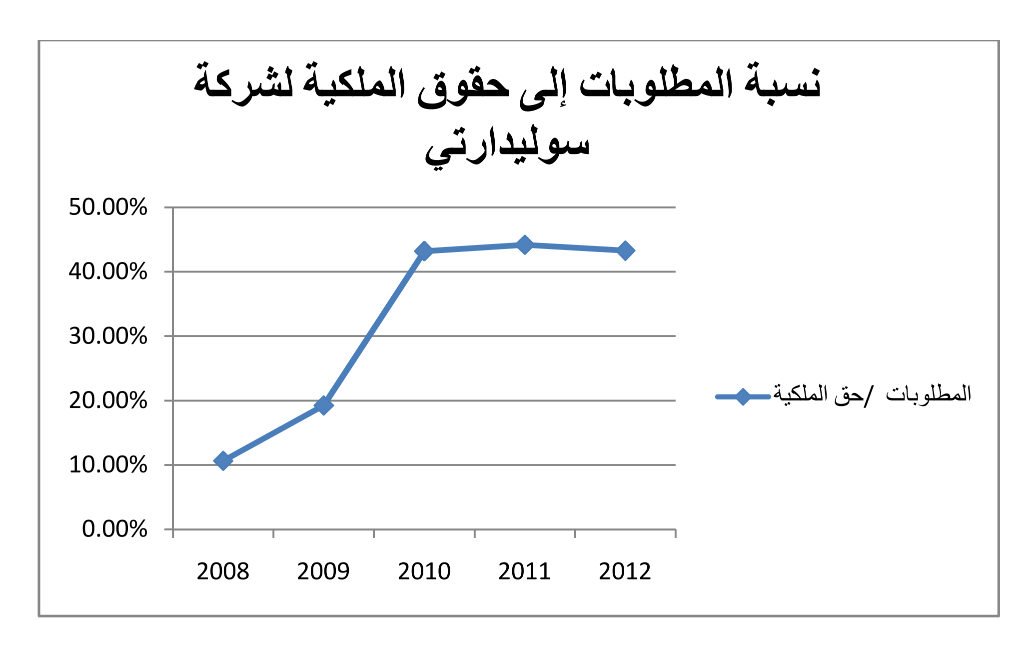
يمكن ملاحظة تساوي معدل العائد على حق الملكية في 2009 و 2010 وذلك بسبب تقارب أرباح هاتين السنتين حيث في سنة 2009 كانت الأرباح 10,224,570 بينما كانت في عام 2010 10,381,845، إلّا أنَّ هناك ارتفاعاً في هذا المعدل في عام 2011 ومن ثم انخفاض كبير عام 2012. ومن الشكل البياني يمكن ملاحظة ارتفاع في معدل العائد على حقوق الملكية في عام 2011 مقارنة في السنوات محل الدراسة.

3- نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية:

	جدول رقم (4-13)_نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية لشركة سوليدارتي				
	2008	2009	2010	2011	2012
إجمالي المطلوبات	105,132,350	191,154,538	433,855,339	458,616,326	451,346,764
إجمالي حقوق الملكا	987,640,286	994,023,144	1,004,247,714	1,038,168,910	1,043,061,101
المطلوبات / حق الملكا	10.64%	19.23%	43.20%	44.18%	43.27%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سواليدارتي))

الشكل رقم (4-9)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يُلاحظ من الجدول السابق أنَّ هناك ارتفاع في نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية وبدأت هذه النسبة في الارتفاع في 2010 واستمرت إلى 2011 إلّا أنَّ هناك انخفاضاً بسيطاً خلال سنة 2012.

إن الاتجاه العام الممكن ملاحظته من خلال الشكل البياني السابق هو اتجاه بالتزايد وذلك خلال الفترة 2008-2012، وهو ما يدل على زيادة المطلوبات، وهو ما يتطلب دراسة نوع هذه المطلوبات وطريقة مقابلتها.

(4/3/4) شركة التأمين العربية – سورية:

يعرض الجدول الآتي البيانات المالية الخاصة بشركة التأمين العربية- سورية:[1]

[1] انظر الملحق رقم (7).

جدول رقم (4-14) البيانات المالية لشركة التأمين العربية

	2008	2009	2010	2011	2012
مجموع الأصول	1,565,550,316	1,657,764,307	2,072,021,528	2,271,850,359	2,368,965,681
إجمالي حقوق الملكية	1,062,760,486	1,100,845,365	1,227,016,169	1,277,970,754	1,305,187,924
إجمالي المطلوبات	502,789,830	556,918,942	845,005,359	993,879,605	1,063,777,757
صافي ربح السنة	20,654,147	38,084,879	75,896,804	115,939,085	107,537,078

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة التأمين العربية)

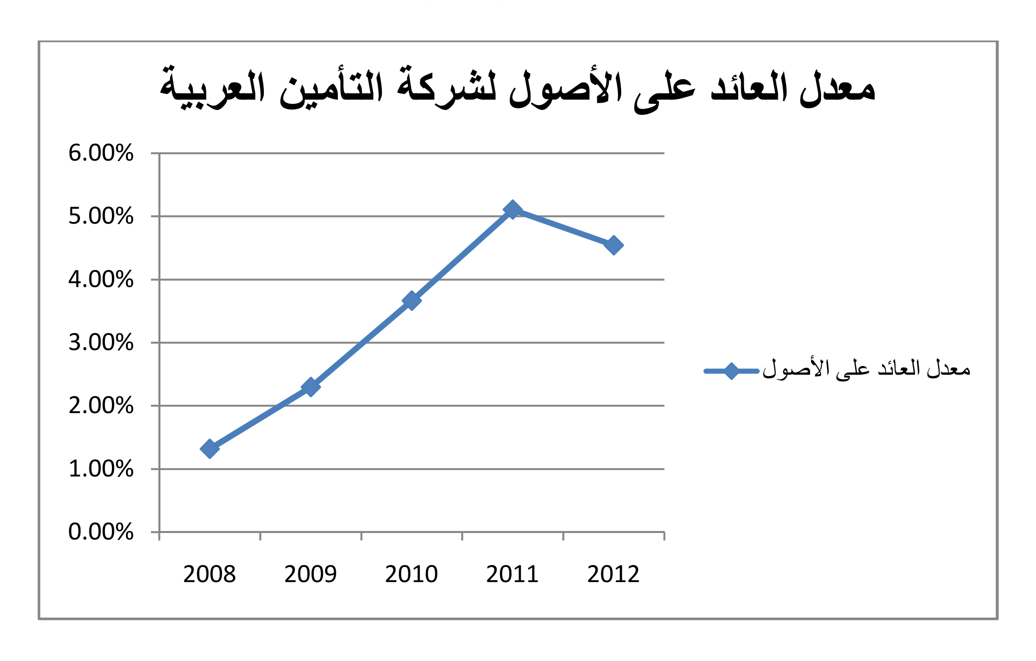
من خلال الجدول السابق ستقوم الباحثة بحساب المؤشرات الآتية:

1- معدل العائد على الأصول:

	جدول رقم (4-15) معدل العائد على الأصول لشركة التأمين العربية				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	20,654,147	38,084,879	75,896,804	115,939,085	107,537,078
مجموع الأصول	1,565,550,316	1,657,764,307	2,072,021,528	2,271,850,359	2,368,965,681
معدل العائد على الأصول	1.32%	2.30%	3.66%	5.10%	4.54%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة التأمين العربية)

الشكل رقم (4-10)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

إنَّ هناك ارتفاعاً مستمراً في معدل العائد على الأصول من 2.3% سنة 2009 إلى 3.66% سنة 2010 إلى 5.10% سنة 2011، ولكن حدث انخفاض في عام 2012، ويعود السبب في ذلك إلى التذبذب في أرباح الشركة خلال هذه الأعوام.

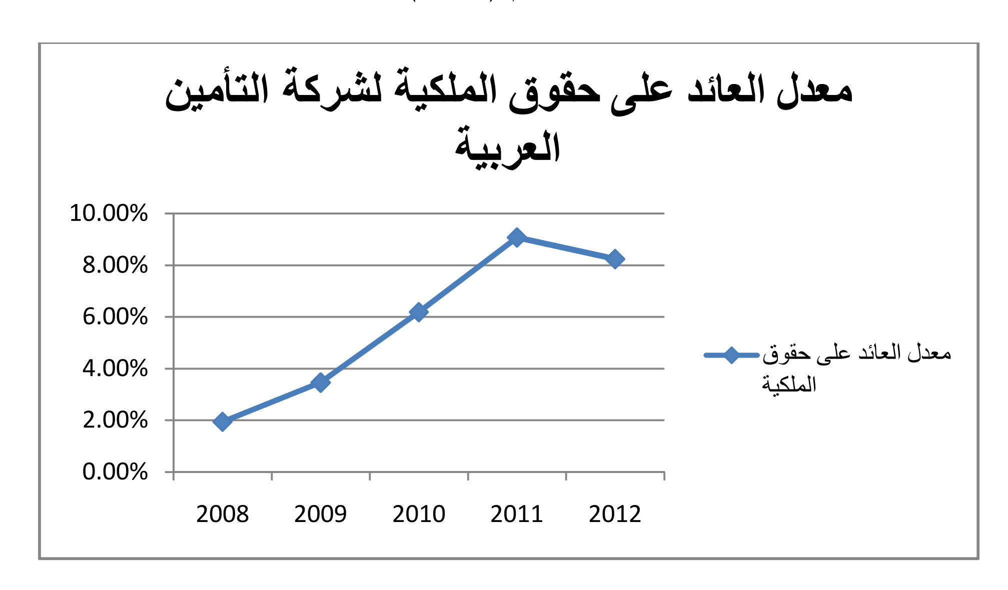
من خلال الشكل البياني هناك اتجاه متزايد بشكل واضح بين الفترة الزمنية المدروسة، هذا يبيّن أنَّ هناك طرقاً جيدة في استغلال الأصول مما يعكس حسن الإدارة، إلَّا أنه يمكن ملاحظة انخفاض في عام 2012.

2- معدل العائد على حق الملكية:

	جدول رقم (4-16) معدل العائد على حقوق الملكية لشركة التأمين العربية				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	20,654,147	38,084,879	75,896,804	115,939,085	107,537,078
إجمالي حقوق الملكية	1,062,760,486	1,100,845,365	1,227,016,169	1,277,970,754	1,305,187,924
معدل العائد على حقوق الملكية	1.94%	3.46%	6.19%	9.07%	8.24%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة التأمين العربية)

الشكل رقم (4-11)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ أنَّ هناك ارتفاعاً مستمراً من 3.46% سنة 2009، إلى 6.19% سنة 2010 إلى 9.07% سنة 2011، إلّا أنّ هناك انخفاضاً في عام 2012 إلى مستوى 8.24%، وهذا يعود لانخفاض الإقبال على إبرام عقود تأمين، الأمر الذي أدى إلى انخفاض الأرباح.

أيضاً يمكن ملاحظة الزيادة الواضحة في معدل العائد على حقوق الملكية، وهذا ما يعكس أن العائد على أموال المساهمين هو عائد مرتفع ويُقدم استثماراً جيداً للملاك.

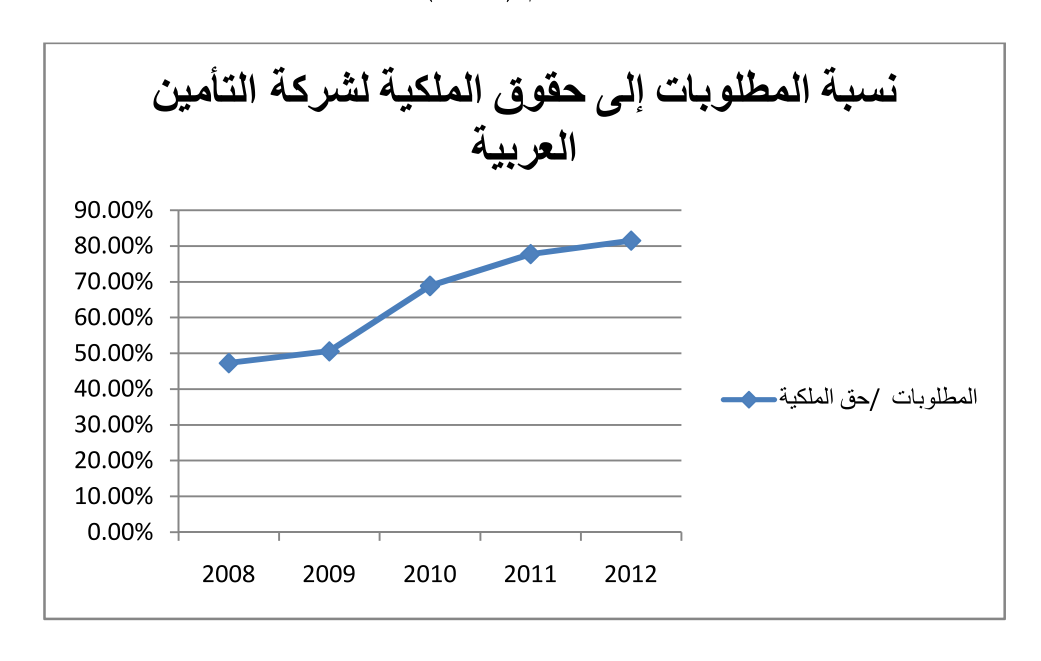
3- نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية:

جدول رقم (4-17) نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية لشركة التأمين العربية

	2008	2009	2010	2011	2012
إجمالي المطلوبات	502,789,830	556,918,942	845,005,359	993,879,605	1,063,777,757
إجمالي حقوق الملكية	1,062,760,486	1,100,845,365	1,227,016,169	1,277,970,754	1,305,187,924
المطلوبات / حق الملكية	47.31%	50.59%	68.87%	77.77%	81.50%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة التأمين العربية)

الشكل رقم (4-12)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

تزداد نسبة المطلوبات إلى نسبة حقوق الملكية، إلّا أنّ هذه النسبة قد ارتفعت بشكل كبير في عام 2011 حيث وصلت إلى (77.77%)، كما يمكن ملاحظة أنَّ هناك اتجاهاً عاماً للارتفاع في هذه النسبة من خلال دراسة السلسلة الزمنية (2008–2012)، ويتطلب هذا الأمر العمل على دراسة هذه النسبة لأجل الوقوف على النسبة الكبيرة.

(5/3/4) شركة العقيلة للتأمين التكافلي:

يعرض الجدول الآتي البيانات المالية الخاصة بشركة العقيلة:[1]

جدول رقم (4–18) البيانات المالية لشركة العقيلة

	2008	2009	2010	2011	2012
مجموع الأصول	2,012,418,944	2,421,495,534	3,326,960,901	2,962,709,002	3,432,341,507
إجمالي حقوق الملكية	1,969,823,517	1,998,883,858	2,158,143,848	1,881,194,664	1,907,853,041
إجمالي المطلوبات	42,595,427	422,611,676	1,168,817,053	1,081,514,338	1,524,488,466
صافي ربح السنة	-22,759,970	18,000,062	140,825,151	-142,822,713	26,658,377

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة العقيلة للتأمين التكافلي)

من خلال الجدول السابق يمكن الوقوف على المؤشرات الآتية:

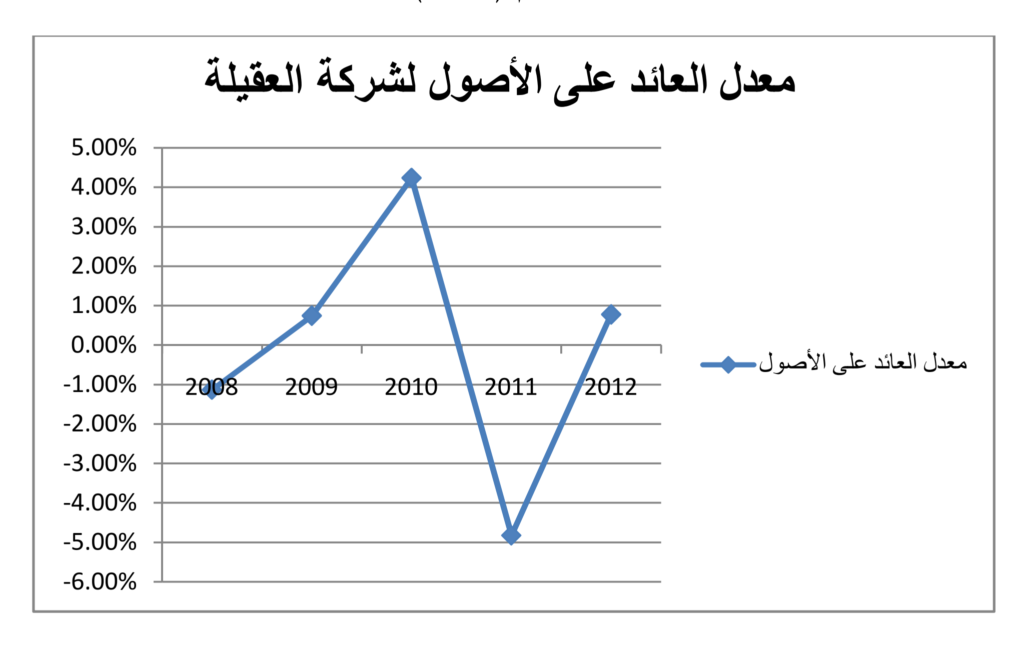
1– معدل العائد على الأصول:

	جدول رقم (4–19) معدل العائد على الأصول لشركة العقيلة				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	-22,759,970	18,000,062	140,825,151	-142,822,713	26,658,377
مجموع الأصول	2,012,418,944	2,421,495,534	3,326,960,901	2,962,709,002	3,432,341,507
معدل العائد على الأصول	-1.13%	0.74%	4.23%	-4.82%	0.78%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة العقيلة للتأمين التكافلي)

[1] انظر الملحق رقم (8).

الشكل رقم (4-13)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

من خلال الجدول السابق يُلاحظ أنَّ هناك ارتفاعاً في معدل العائد على الأصول سنة 2010 وهو 4.23%، إلّا أن هذا المعدل أصبح سالباً في 2011 نتيجة وجود خسارة ثم عاد للارتفاع نتيجة وجود أرباح في نتائج أعمال عام 2012.

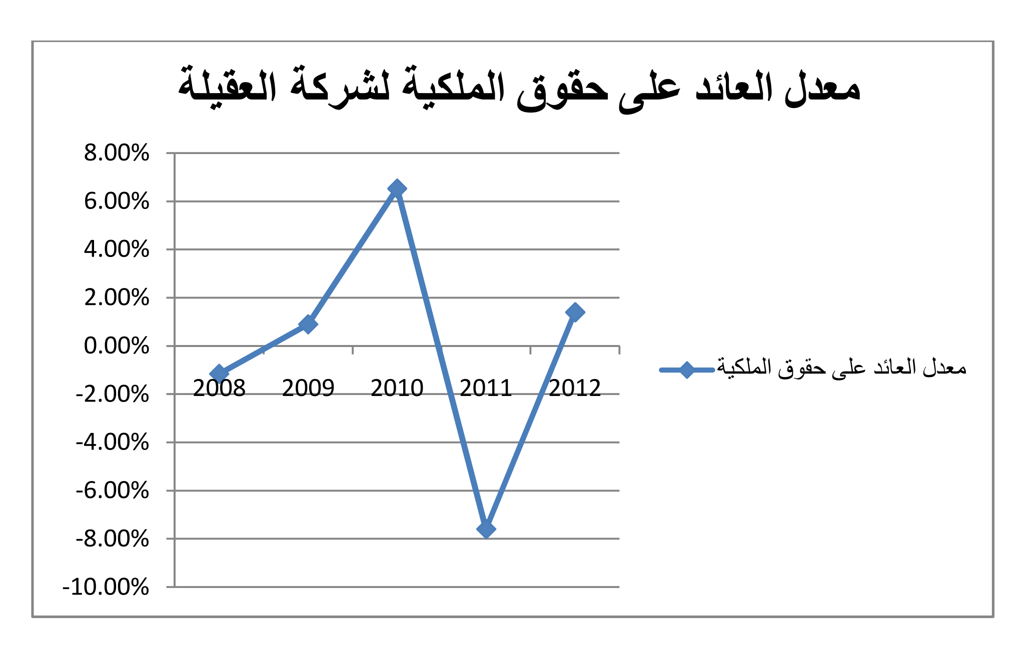
يمكن ملاحظة وجود معدل سالب في العائد على الأصول في سنة 2008 (-1.13%) ويعود سبب ذلك لوجود خسارة في نتيجة أعمال الشركة، وذلك بسبب حداثة فكرة التأمين التكافلي بالنسبة للمجتمع السوري. أما بالنسبة للمعدل السالب في سنة 2011 (-4.82%) فيعود إلى الانخفاض الكبير في الأرباح. ومن دراسة السلسلة الزمنية يمكن ملاحظة التذبذب الكبير نتيجة عدم استقرار نتائج الأعمال.

2- معدل العائد على حق الملكية:

	جدول رقم (5-20) معدل العائد على حقوق الملكية لشركة العقيلة				
	2008	2009	2010	2011	2012
صافي ربح السنة	-22,759,970	18,000,062	140,825,151	-142,822,713	26,658,377
إجمالي حقوق الملكية	1,969,823,517	1,998,883,858	2,158,143,848	1,881,194,664	1,907,853,041
معدل العائد على حقوق الملكية	-1.16%	0.90%	6.53%	-7.59%	1.40%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة العقيلة للتأمين التكافلي)

الشكل رقم (4-14)



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يبين الشكل رقم (4- 14) وجود معدل سالب في سنتي 2008 و 2011 ويمكن ملاحظة أن نتيجة الأعمال السالبة للمصرف (صافي الخسارة) هو السبب في هذا المعدل السالب.

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن هناك ارتفاع معدل العائد على حقوق الملكية في 2010 إلى 6.53% إلَّا أن هذا المعدل قد أصبح سالباً (-7.59%) نتيجة وجود خسارة بمقدار

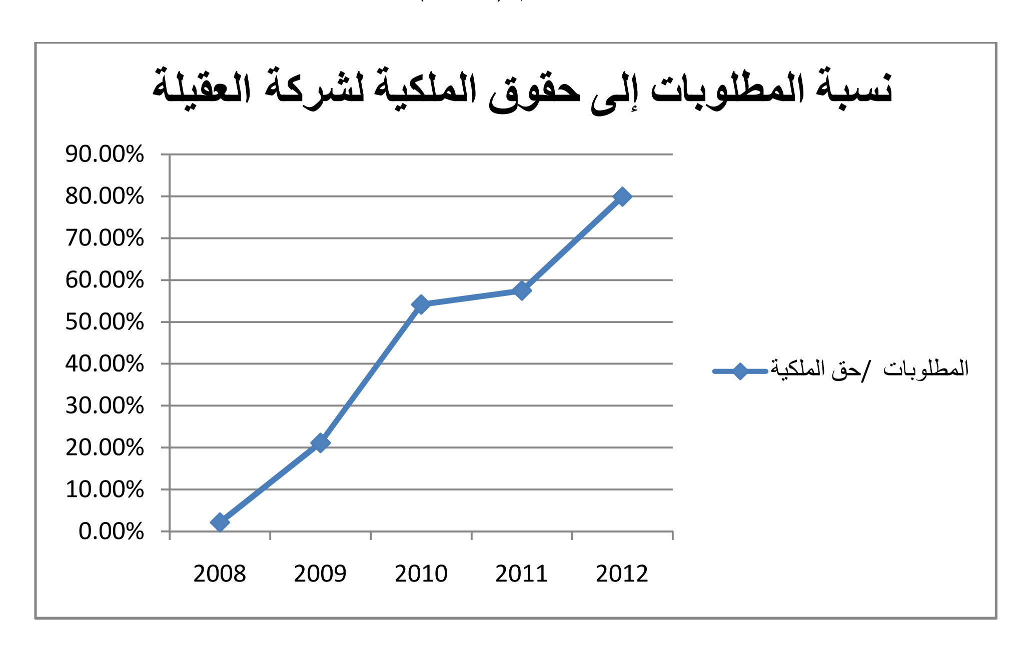
(142,822,713-)، وذلك للانخفاض الشديد في العقود المبرمة في هذه الشركة، الأمر الذي أدى إلى حدوث خسائر.

3- نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية:

	جدول رقم (4-21) نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية لشركة العقيلة				
	2008	2009	2010	2011	2012
إجمالي المطلوبات	42,595,427	422,611,676	1,168,817,053	1,081,514,338	1,524,488,466
إجمالي حقوق الملكية	1,969,823,517	1,998,883,858	2,158,143,848	1,881,194,664	1,907,853,041
المطلوبات / حق الملكية	2.16%	21.14%	54.16%	57.49%	79.91%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي لشركة العقيلة للتأمين التكافلي)

الشكل رقم (4-15)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

إنَّ هناك ارتفاعاً ملحوظاً في نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية وقد تجاوزت هذه النسبة النصف في 2010 واستمر هذا الوضع في 2012 مما يتطلب إجراءات تصحيحية لتخفيض هذه النسبة.

يعود الانخفاض في أرباح الشركات الخاصة سابقة الذكر في عام 2008 إلى أنَّ الشركات كانت شركات جديدة في السوق السوري، بالإضافة إلى عدم الوعي من قِبل المواطن السوري بفكرة التأمين. أما بالنسبة لعام 2012 فيعود الانخفاض إلى قلة عقود التأمين التي تمَّ إبرامها من قبل هذه الشركات، الأمر الذي أثَّر في أرباح هذه الشركات، وبعضها حقق خسائر، كما في شركة العقيلة للتأمين التكافلي.

(6/3/4) المؤسسة العامة السورية للتأمين:

يعرض الجدول الآتي البيانات المالية الخاصة بالمؤسسة السورية العامة للتأمين:[1]

جدول رقم (4-22) البيانات المالية للمؤسسة العامة السورية للتأمين

	2009	2010	2011
مجموع الأصول	16,468,776,475	19,455,206,891	21,544,061,148
إجمالي حقوق الملكية	15,109,879,751	18,163,572,986	19,974,874,608
إجمالي المطلوبات	1,358,896,724	1,291,633,905	1,569,186,540
صافي ربح السنة	761,288,411	2,264,582,365	978,494,005

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي للمؤسسة العامة السورية للتأمين)

من خلال الجدول السابق يمكن الوقوف على المؤشرات الآتية:

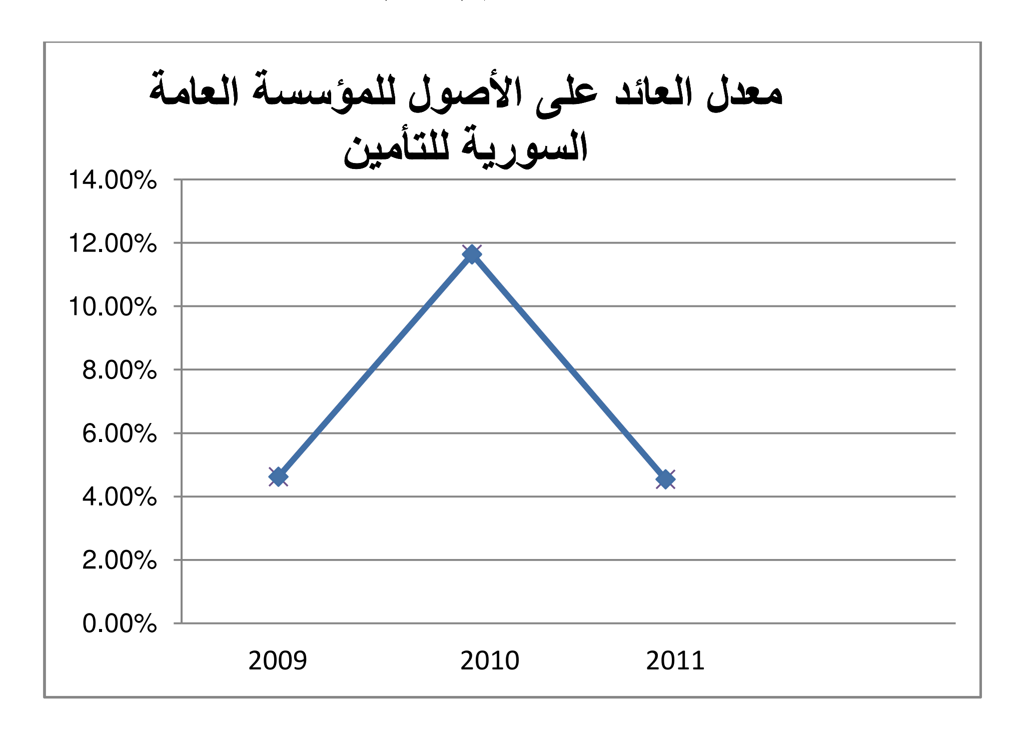
1- <u>معدل العائد على الأصول:</u>

	جدول رقم (4-23) معدل العائد على الأصول للمؤسسة العامة السورية للتأمين		
	2009	2010	2011
صافي ربح السنة	761,288,411	2,264,582,365	978,494,005
مجموع الأصول	16,468,776,475	19,455,206,891	21,544,061,148
معدل العائد على الأصول	4.62%	11.64%	4.54%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي للمؤسسة العامة السورية للتأمين)

[1] انظر الملحق رقم (9).

الشكل رقم (4-16)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

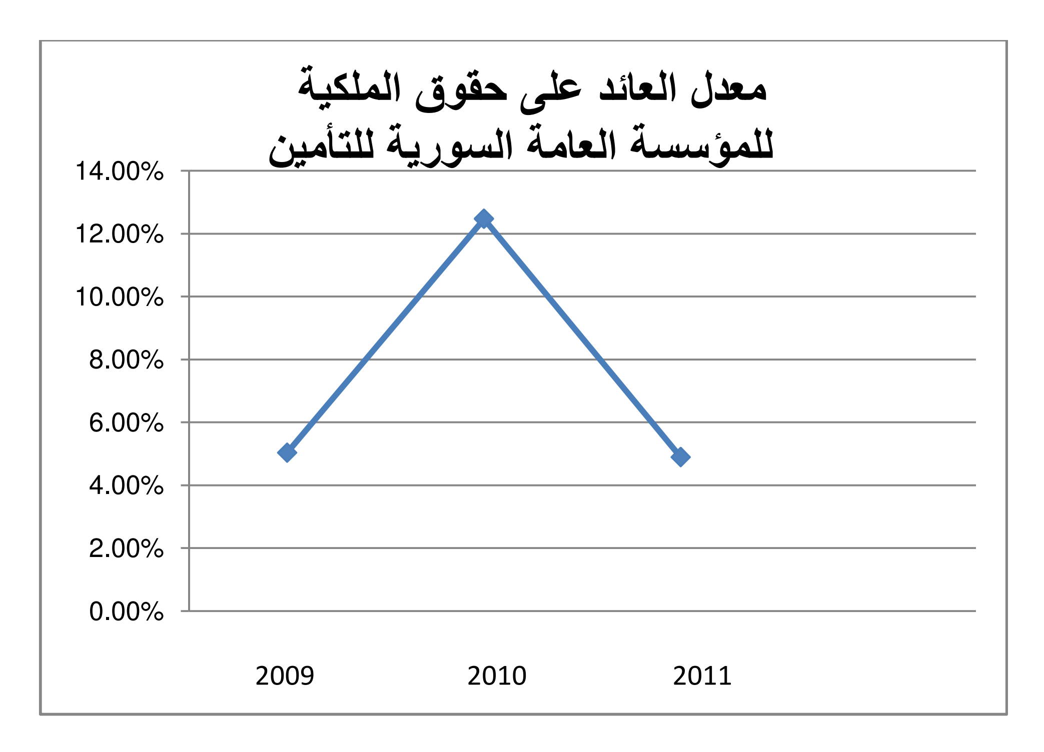
يلاحظ أنَّ هناك ارتفاعاً في صافي الربح في سنة 2010، مما يؤدي بطبيعة الحال إلى ارتفاع معدل العائد على الأصول حيث تضاعف هذا المعدل من 4.62% في 2009 إلى 11.64% في 2010، ويعود السبب في ارتفاع الأرباح إلى زيادة عدد السيارات وبالتالي زيادة عدد العقود المبرمة للتأمين الإلزامي، وذلك لأن المصارف كانت تعطي قروض على السيارات فازدهرت عمليات يع السيارات. إلّا أنه حدث انخفاض في الأرباح في سنة 2011 إلى 4.54%، وذلك بسبب قلة عقود التأمين الإلزامي، لأن المصارف توقفت عن إعطاء القروض على السيارات.

2- <u>معدل العائد على حق الملكية:</u>

	جدول رقم (4-24) معدل العائد على حقوق الملكية للمؤسسة العامة السورية للتأمين		
	2009	2010	2011
صافي ربح السنة	761,288,411	2,264,582,365	978,494,005
إجمالي حقوق الملكية	15,109,879,751	18,163,572,986	19,974,874,608
معدل العائد على حقوق الملكية	5.04%	12.47%	4.90%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي للمؤسسة العامة السورية للتأمين)

الشكل رقم (4-17)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

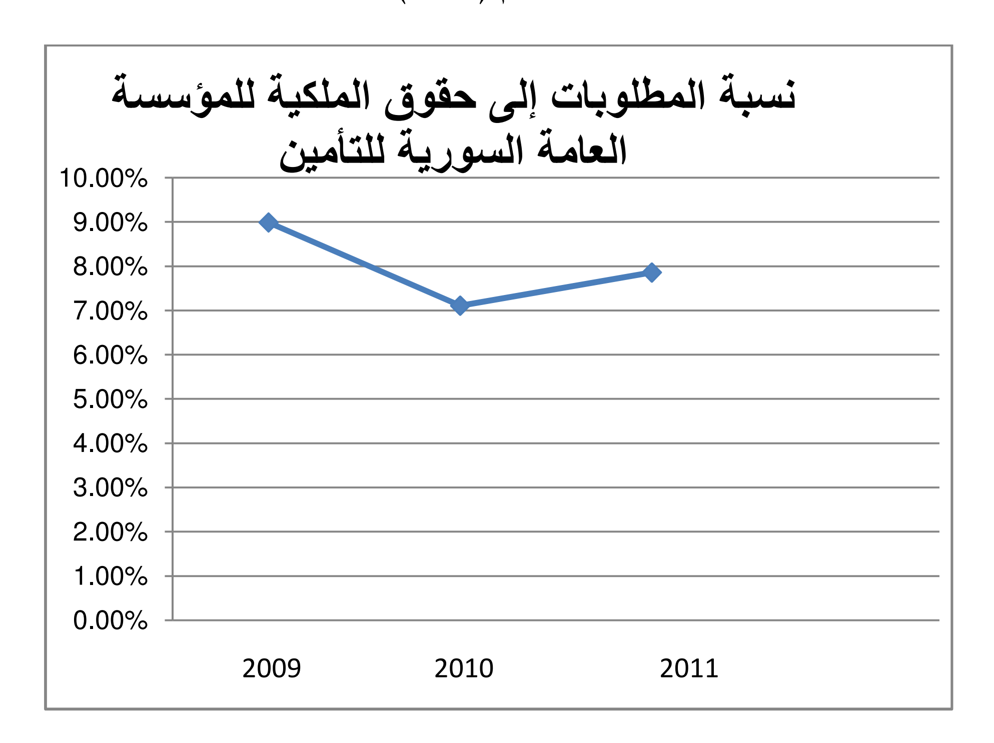
يلاحظ ارتفاع في معدل العائد على حقوق الملكية عام (2010) إلَّا أنّه حدث انخفاض جديد في عام 2011، حيث حدث ارتفاع من 5.04% إلى 12.47% بين عامي 2009 و2010، إلّا أنّ هناك انخفاضاً جديداً من 12.47% إلى 4.90% بين 2010 و2011، وذلك لانخفاض أرباح هذه المؤسسة.

3- نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية:

	جدول رقم (4-25) نسبة المطلوبات إلى حقوق الملكية للمؤسسة العامة السورية للتأمين		
	2009	2010	2011
إجمالي المطلوبات	1,358,896,724	1,291,633,905	1,569,186,540
إجمالي حقوق الملكية	15,109,879,751	18,163,572,986	19,974,874,608
المطلوبات / حق الملكية	8.99%	7.11%	7.86%

المصدر: (من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي للمؤسسة العامة السورية للتأمين)

الشكل رقم (4-18)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ ارتفاع هذه النسبة مستقرة تقريباً بين السنوات الثلاثة، وأنه كان هناك انخفاض نسبي بدءاً من سنة 2009 .

مع العلم أنَّه قد تعذَّر على الباحثة الحصول على البيانات المالية للمؤسسة العامة السورية للتأمين للسنتين 2008، 2012.

(4/4) المبحث الرابع: جمع البيانات والدراسة العملية:

قامت الباحثة بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسة في جمع البيانات، حيث تم توزيع الاستبيان على موظفي شركات التأمين، فقد تم توزيع (100) استبيان على موظفي شركات التأمين السورية في محافظتي اللاذقية ودمشق استرد منها(66) بنسبة 66%.

بجانب ذلك، اعتمدت الباحثة على المقابلة التي ساعدتها على الوقوف على الكثير من المتغيرات التي تلعب دوراً هاماً.[1]

(1/4/4) الاستبيان: تضمن الاستبيان عدة محاور تتعلق بالآتي:[2]

المتغيرات المستقلة		**المتغير التابع**
متغيرات البيئة الداخلية	←	**مؤشرات أداء شركات التأمين**
مستوى التكنولوجيا المستخدمة **خبرة العاملين.** **حجم الشركة.** **العلاقة بين الإدارة والعاملين.** **أسلوب تعامل العاملين مع العملاء.**	←	**الربحية** **الحصة السوقية** **النمو في حجم الأعمال** **التوسع في أنشطة تأمينية جديدة**

[1] انظر الملحق رقم (2).
[2] انظر الملحق رقم (1).

كما بلغت أسئلة الاستبيان (31 سؤالاً) موزعة (4) أسئلة تتعلق بالقسم الأول المتعلق بالأسئلة الشخصية، و(27) سؤالاً متعلقاً بالمحاور المذكورة أعلاه.

اتبعت الباحثة أسلوب ليكرت وذلك بتحديد خمسة مستويات للإجابة من (1) حتى (5)، حيث دلت الدرجة (1) على غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة، كما تم تصنيف الإجابات بناء على ثلاثة مستويات هي عالية، متوسطة ومنخفضة، وعليه فإنَّ المجال من [1 حتى 2,5] للمتوسط الحسابي دل على موافقة منخفضة، والمجال] 2,51 حتى 3,5] للمتوسط الحسابي دل على موافقة متوسطة، والمجال من] 3,51 حتى 5] للمتوسط الحسابي دل على موافقة مرتفعة.

اهتمَّت الباحثة بكل من الموضوعية والثبات، حيث تمثلت الموضوعية بتصميم الاستبيان بعد اعتماد الأسئلة الأساسية المعبرة عن المتغيرات التي يرغب بدراستها، ثم قامت بالعمل على تحكيم الاستبيان عبر عرضها على عدد من الأساتذة المختصين في مجال البحث. تم تعديل الاستبيان لعدد من المرات وذلك للوصول إلى أفضل استبيان ممكن. أما الثبات فقد تمثل في الحصول على نفس النتائج عند إعادة تطبيق المقياس أو الاختبار مرتين (أو أكثر) في ظروف متماثلة، على نفس الأفراد أو العينة، ولهذا الغرض اعتمدت الباحثة على مقياس–ألفا كرونباخ.

حيث يعتمد معامل ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط. تم حساب ألفا كرونباخ لكل فقرة من فقرات الاستبيان ومن ثم تم العمل على حساب ألفا كرونباخ الكلي.

جدول رقم (4–26) معامل ألفا كرونباخ	
الفقرة	قيمة ألفا كرونباخ
الأداء	**0.930797**
مستوى التكنولوجيا المستخدمة	**0.911542863**
خبرة العاملين	**0.770479573**
حجم الشركة	**0.901528**
طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين	**0.916445139**
أسلوب تعامل العاملين مع العملاء	**0.930915371**
القيمة الكلية لمختلف الفقرات	**0.893618**

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

تشير قيمة معامل الثبات والتي تتراوح بين 0.7704 و 0.9309 بأن بنود الاستبيان تتمتع بدرجة ثبات اتساق داخلي ومعاملات ثبات مرتفعة لأغراض البحث العلمي، كما يلاحظ أن القيمة الكلية لمختلف الفقرات بلغت 0.893618 وهي أيضاً قيمة مرتفعة.

(2/4/4) تحليل الاستبيان:

تألّف الاستبيان من قسمين رئيسين، الأول والذي اشتمل على الأسئلة الشخصية والثاني الذي اشتمل على الأسئلة التي تعبر عن متغيرات البحث. هدفت الباحثة من خلال عرضها للأسئلة الشخصية إلى التعرف على الصفات المميزة للموظفين العاملين في مجال التأمين.

(5/4) المبحث الخامس: أسلوب تحليل البيانات:

قامت الباحثة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS – الإصدار 20– حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية، كما استعانت الباحثة ببرنامج Excel لتصميم بعض الجداول والأشكال البيانية لدراسة (العمر) و(مستوى التعليم) و(الخبرة) و(التخصص الأكاديمي).

عَمِلت الباحثة على دراسة الإحصاء الوصفي للأسئلة المعبرة عن محاور القسم الثاني للاستبيان وذلك للأسئلة الثلاثة والعشرين. ومن ثم قامت الباحثة بدراسة الإحصاء الاستدلالي لأجل الوقوف على العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل.

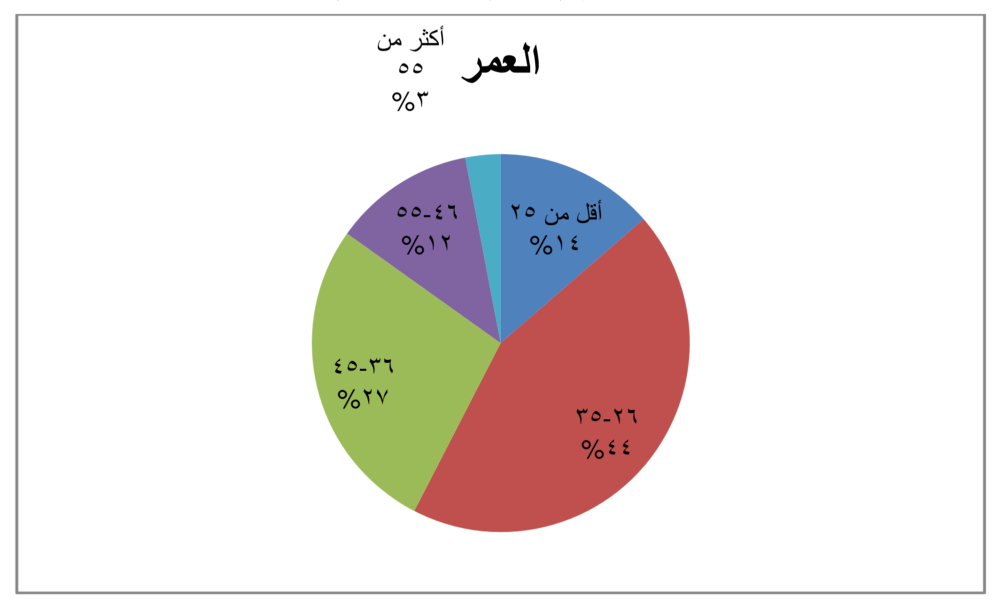
(1/5/4) تحليل قسم البيانات الشخصية:

يتألف قسم الأسئلة الشخصية من الفقرات الأربع الآتية: (العمر، مستوى التعليم، الخبرة، التخصص الأكاديمي).

(1/1/5/4) تحليل بيانات العمر:

يوضح الشكل الآتي العمر لموظفي شركات التأمين:

الشكل رقم (4–19) العمر لموظفي شركات التأمين



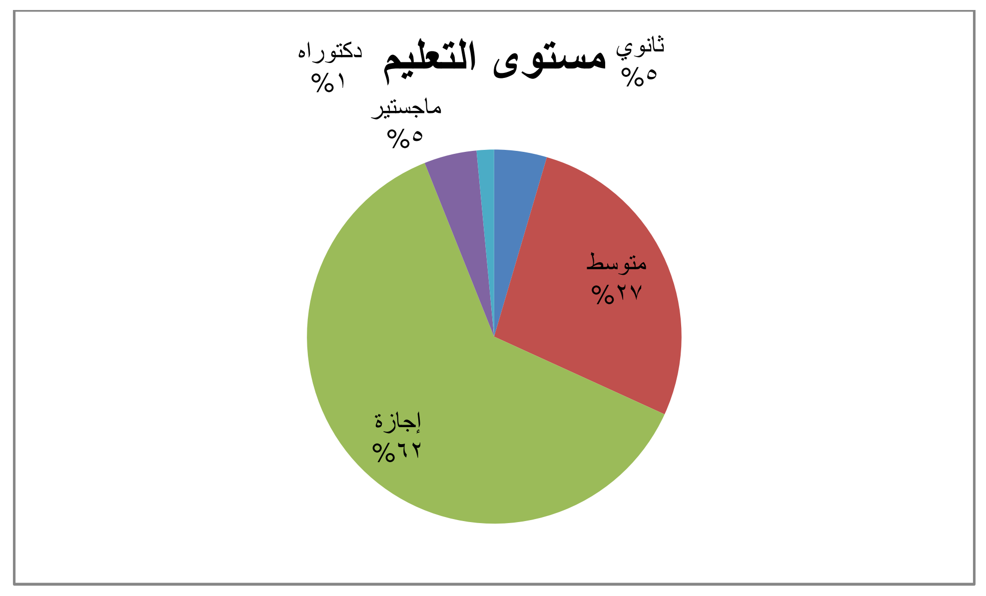
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ أن النسبة العظمى بالنسبة للموظفين الذين شملهم الاستبيان قد بلغ 44% وهم من الفئة العمرية(26–35) في حين كانت الشريحة التي أخذت المرتبة الثانية هي من الفئة العمرية (36–45) سنة وبنسبة 27%، أما النسبة الأقل فتلاحظ عند الشريحة العمرية (أكثر من 55) بنسبة 3%.

(2/1/5/4) تحليل مستوى التعليم:

يوضح الشكل الآتي مستوى التعليم لموظفي شركات التأمين:

الشكل رقم (4– 20) مستوى التعليم لموظفي شركات التأمين



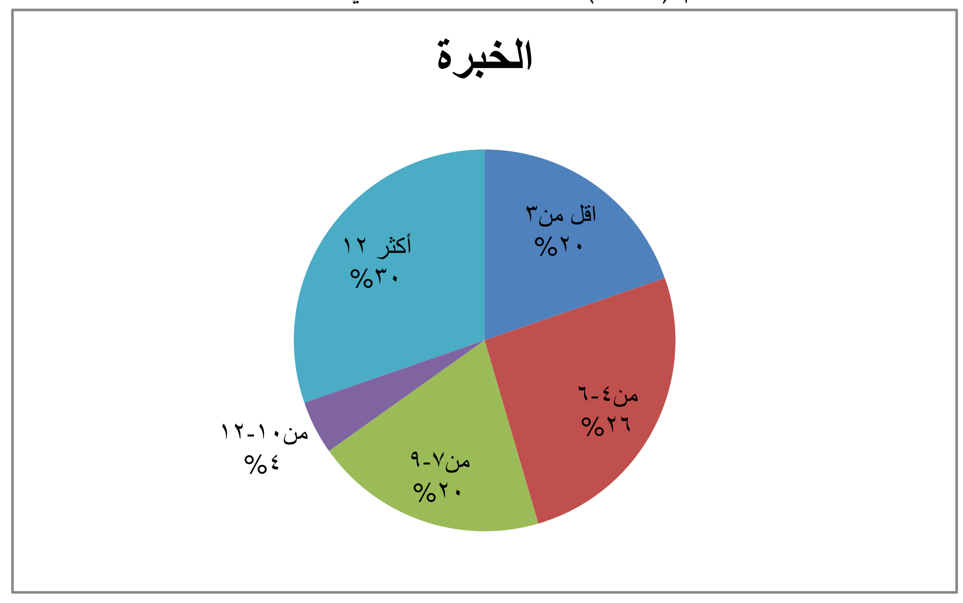
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يتبين من خلال عينة الموظفين الذين شملهم الاستبيان في شركات التأمين أن النسبة العظمى منهم هم من الحاصلين على الإجازة الجامعية وتقدر هذه النسبة بقرابة 62% في حين أن 5% هم من الحاصلين عن شهادة الماجستير، كما يتبين أن النسبة الدنيا كانت الشريحة الحاصلة على دكتوراه بنسبة 1%.

(3/1/5/4) تحليل الخبرة:

يوضح الشكل الآتي خبرة موظفي شركات التأمين:

الشكل رقم (4–21) مستوى الخبرة لموظفي شركات التأمين



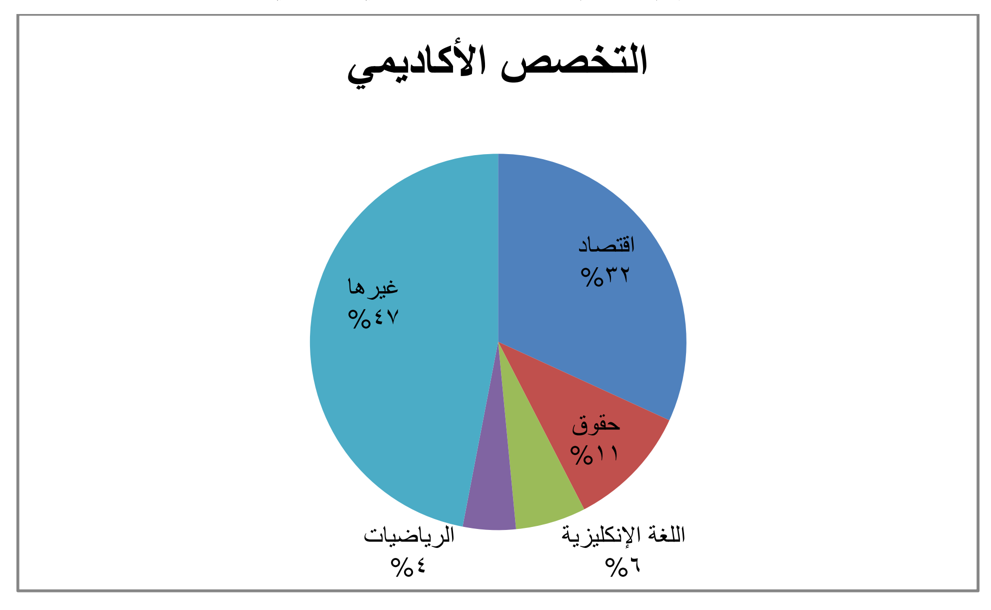
المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

من خلال دراسة العينة للموظفين العاملين في شركات التأمين والذين شملهم هذا الاستبيان، يتبين أن النسبة العظمى هي من الشريحة العمرية (أكثر من 12) سنة خبرة وبنسبة تبلغ 30%، كما يلاحظ أنَّ الشريحة العمرية من (4–6) سنوات قد بلغت 26% وقد احتلت المرتبة الثانية، في حين كانت الشريحة الدنيا هي (10–12) سنة بنسبة 4%. وهذا ما يدل على قلة خبرة موظفي التأمين وهذا الأمر طبيعي، نظراً لعدم الاهتمام الكافي بالعلوم التطبيقية في مجال التأمين، بالإضافة إلى حداثة شركات التأمين الخاصة.

(4/1/5/4) تحليل التخصص الأكاديمي:

يوضح الشكل الآتي التخصص الأكاديمي لموظفي شركات التأمين:

الشكل رقم (4-22) التخصص الأكاديمي لموظفي شركات التأمين



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

التخصص الأكاديمي –الواضح– الغالب على الشريحة التي شملها هذا الاستبيان لموظفي شركات التأمين هو الاقتصاد إذ يتبين أن 32% من الموظفين هم من المجازين بهذا التخصص، في المرتبة التالية يلاحظ أن 11% من الموظفين هم من الحاصلين على تخصص في العلوم القانونية، علماً أن 47% من العينة المدروسة كانت من حقول معرفية شتى. يمكن فهم هذه النتيجة إذ إنَّ تخصصات علوم التأمين هي تخصصات حديثة في الجامعات السورية – إلى حدٍ ما– وعليه فإن شركات التأمين تعمل على توظيف عدد من الموظفين من خلفيات ثقافية متنوعة.

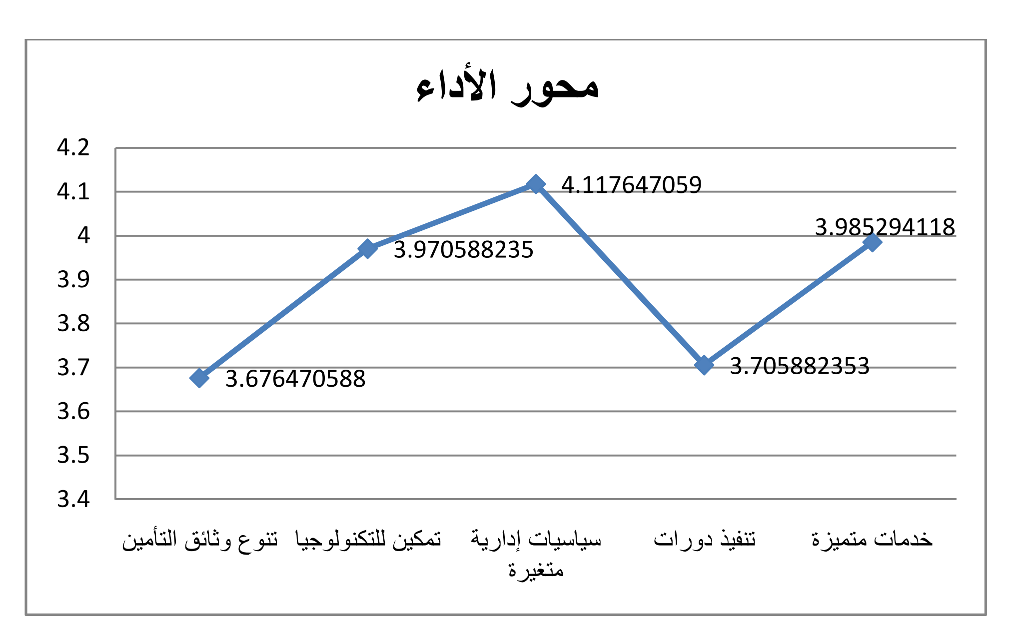
(2/5/4) دراسة الإحصاء الوصفي للقسم الثاني من الاستبيان:

أولاً: محور الأداء:

الأسئلة التي تضمنها محور الأداء كانت كالآتي:

- هناك حرص على تنوع الوثائق التأمينية التي تقدمها شركة التأمين.
- وجود تمكين للتكنولوجيا يساعد على رفع إنتاجية العمل.
- الاعتماد على سياسات إدارية متميزة يساعد على رفع ربحية شركة التأمين.
- تعمل شركات التأمين على تنفيذ دورات لأجل تحسين طريقة التفاعل التي تتم بين العاملين والعملاء.
- تقديم خدمات متميزة يساعد على تحقيق معدلات ربحية مرتفعة.

الشكل رقم (4- 23) قيمة الوسط الحسابي بالنسبة للأسئلة المعبرة عن محور الأداء



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

من الشكل يلاحظ أنَّ السؤال عن (الاعتماد على سياسات إدارية متغيرة يساعد على رفع ربحية الشركة) قد حصل على أعلى درجة موافقة بواقع (4.117)، في المرتبة التالية كان سؤال

(تقديم خدمات متميزة يساعد على تحقيق معدلات ربحية مرتفعة) بدرجة موافقة (3.985)، وبدرجة متقاربة السؤال عن (وجود تمكين للتكنولوجيا يساعد على رفع إنتاجية العمل) بدرجة موافقة (3.970) .

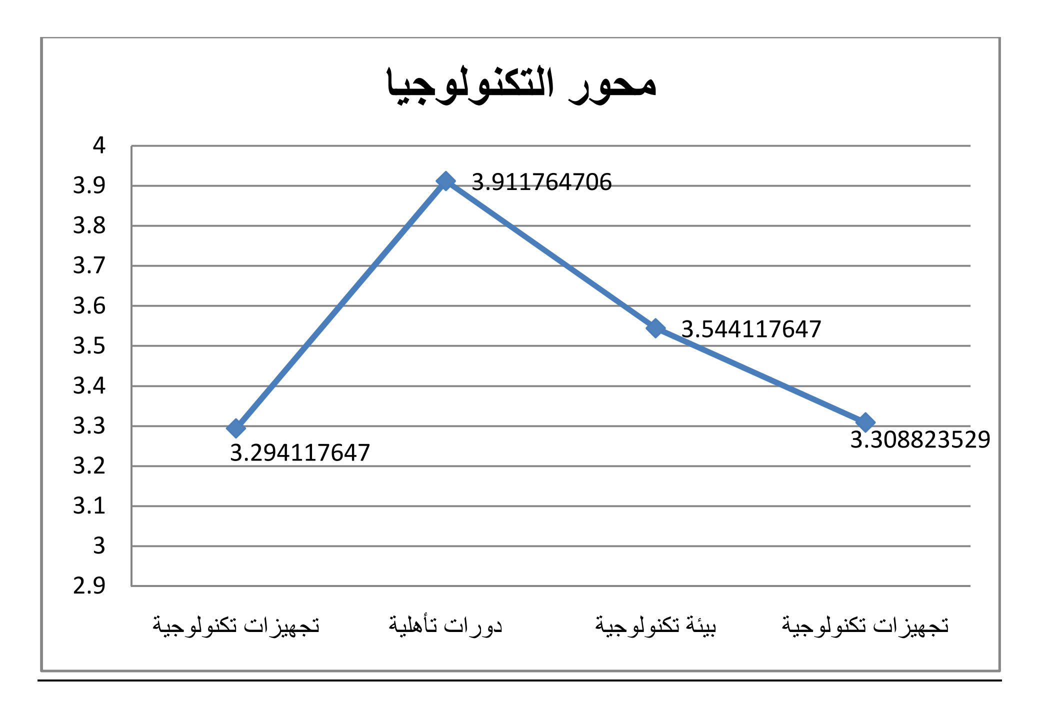
يلاحظ أنَّ جميع الأسئلة المعبرة عن محور الأداء قد حصلت على درجة موافقة مرتفعة، إذ إنها تجاوزت 3.5. ويمكن ملاحظة أن المواضيع المتعلقة بالربحية حصلت على أعلى درجات الموافقة.

ثانياً: محور التكنولوجيا:

الأسئلة التي تضمنها محور التكنولوجيا كانت كالآتي:

- يوجد في مؤسستك تجهيزات تكنولوجية تساعد على الحصول على معلومات مالية بشكل سريع وسهل.
- قيام المنظمة بإلحاق موظفيها بدورات تأهيلية يساعد على تحسين أدائها.
- يوجد في المؤسسة بيئة تكنولوجية تساعد على تقديم أفضل خدمات ممكنة للعملاء.
- تعتمد إدارة المنظمة على تجهيزات تكنولوجية بما يساعد بالوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء.

الشكل رقم (4-24) درجة الموافقة على الأسئلة المعبرة عن محور التكنولوجيا



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ أنَّ سؤالين من الأسئلة الأربع تتميز بدرجة موافقة مرتفعة في حين أن السؤالين الآخرين تميزا بدرجة موافقة متوسطة.

من الاستبيان يلُاحظ أنَّ هناك دورات تدريبية من مستوى جيد يتم إلحاق الموظفين فيها وهو أمر جيد، حيث إنَّ العمل في مجال التأمين يستلزم مهارات تكنولوجية متقدمة في الكثير من الأقسام كالمحاسبة والأرشفة وحسابات العملاء وتحديد الأقساط والرسوم، عموماً يمكن ملاحظة أن العمل في شركات التأمين يعتمد على مهارات الموظف التكنولوجية .

وكنتيجة طبيعية لإتباع الموظفين لدورات تكنولوجية متعددة يلاحظ أن هناك موافقة مرتفعة على الاستخدام التكنولوجي المتقدم في مجال تقديم خدمات للعملاء، ويلاحظ ذلك وبسهولة منذ اللحظات الأولى في شركات التأمين من ناحية استخدام جهاز (Q) صفوف الانتظار، إذ يحصل العميل على رقم ووقت متوقع للانتظار ومن ثم يحصل العميل على فرصة

لمحاورة الموظف والاستفسار عما يريد ويستخدم أيضاً هنا الحاسب الآلي وبشكل رئيس، البرامج الخاصة بالشركة التأمينية.

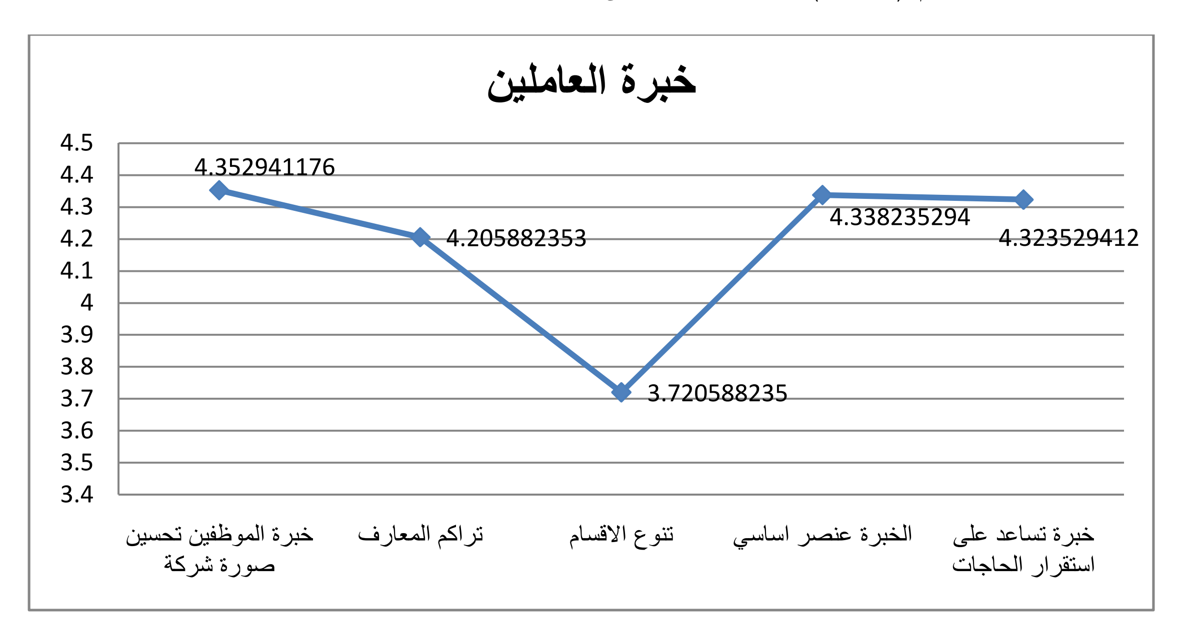
إلّا أنَّ الموافقة كانت متوسطة حول استخدام التكنولوجية في الوصول إلى العملاء، وهو أمر طبيعي لأن مجالات التسويق الإلكتروني على وجه العموم، مازلت ضعيفة في السوق السورية نتيجة ضعف البنية التحتية المتعلقة بالشراء الإلكتروني، ويقتصر التسويق الإلكتروني في كثير من الأحيان في شركات التأمين على الدعاية الإلكترونية، موقع ويب تعريفي عن الشركة.

ثالثاً: خبرة العاملين:

الأسئلة التي تضمنها محور خبرة العاملين كانت كالآتي:

- تلعب خبرة الموظفين بالمنظمة دورا هاما في تحسين صورة شركة التأمين لدى العملاء.
- إن تراكم المعارف والتجارب لدى موظفي منظمتك يساعد على تبسيط إجراءات العمل.
- إن تنوّع الأقسام والعمليات التي يعمل فيها الموظف تساعده على الارتقاء والتميّز بالعمل.
- الخبرة عنصر أساسي وحيوي في تطوير عمل شركات التأمين.
- تساعد خبرة الموظفين على استقراء حاجات العملاء.

الشكل رقم (4– 25) درجة الموافقة على الأسئلة المعبرة عن محور خبرة العاملين



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ أنَّ درجة الموافقة كانت مرتفعة بالنسبة للأسئلة الخمسة ، وهذا دليل على قناعة مؤكدة بأن عامل الخبرة يلعب دوراً أساسياً في شركات التأمين، فالأسئلة الأربعة الآتية المعبرة عن هذا المحور بمتوسط موافقة تجاوز 4 من أصل 5 : (تلعب خبرة الموظفين دوراً هاما في تحسين صورة شركة التأمين لدى العملاء)، (إنّ تراكم المعارف والتجارب لدى موظفي منظمة يساعد على تبسيط الإجراءات)، (الخبرة عنصر أساسي وحيوي في تطوير عمل شركات التأمين)، (تساعد خبرة الموظفين على استقراء حاجات العملاء). في حين كان السؤال عن (إنَّ تنوّع الأقسام والعمليات التي يعمل فيها الموظف تساعده على الارتقاء والتميز بالعمل) أيضاً بموافقة مرتفعة ولكن أقل من مستوى الأسئلة البقية.

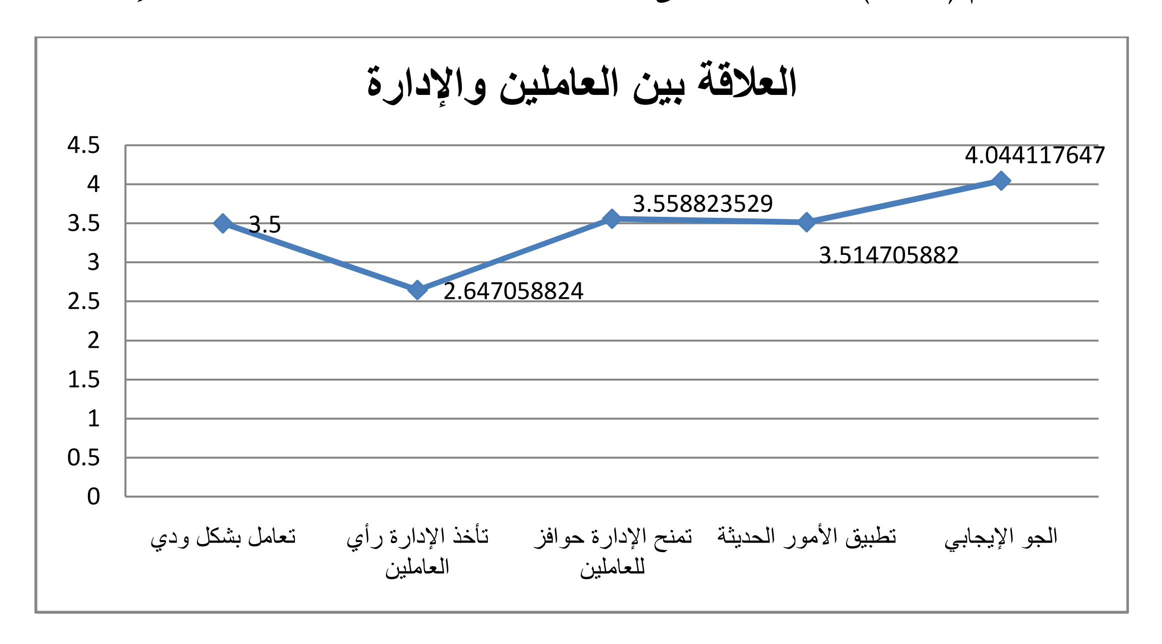
رابعاً: العلاقة بين العاملين والإدارة:

الأسئلة التي تضمنها محور العلاقة بين العاملين والإدارة كانت كالآتي:

- تتعامل الإدارة مع العاملين بشكل ودي.

- تأخذ الإدارة رأي العاملين في المستويات الدنيا.
- تمنح الإدارة حوافز للعاملين بشكل دوري.
- يتم تطبيق الأمور الحديثة في مجال الاتصالات الإدارية بما يساعد على تسهيل اتصالات المنظمة.
- يساعد الجو الإيجابي بالتواصل بين الإدارة والعاملين على رفع إنتاجية العاملين.

الشكل رقم (4- 26) درجة الموافقة على الأسئلة المعبرة عن محور العلاقة بين العاملين والإدارة



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

يلاحظ من الشكل أن درجة الموافقة كانت مرتفعة في جميع الأسئلة المعبرة عن هذا المحور إلا عند السؤال (تأخذ الإدارة رأي العاملين في المستويات الدنيا) إذ يلاحظ أن درجة الموافقة كانت ضعيفة في حين أنَّ الأسئلة حول (تمنح الإدارة حوافز للعاملين بشكل دوري)، (تتعامل الإدارة مع العاملين بشكل ودي)، (يتم تطبيق الأمور الحديثة في مجالات الاتصالات الإدارية مما يساعد على تسهيل الاتصالات المنظمة)، (يساعد الجو الإيجابي بالتواصل بين الإدارة والعاملين على رفع إنتاجية العاملين)، كانت ذات درجة موافقة مرتفعة.

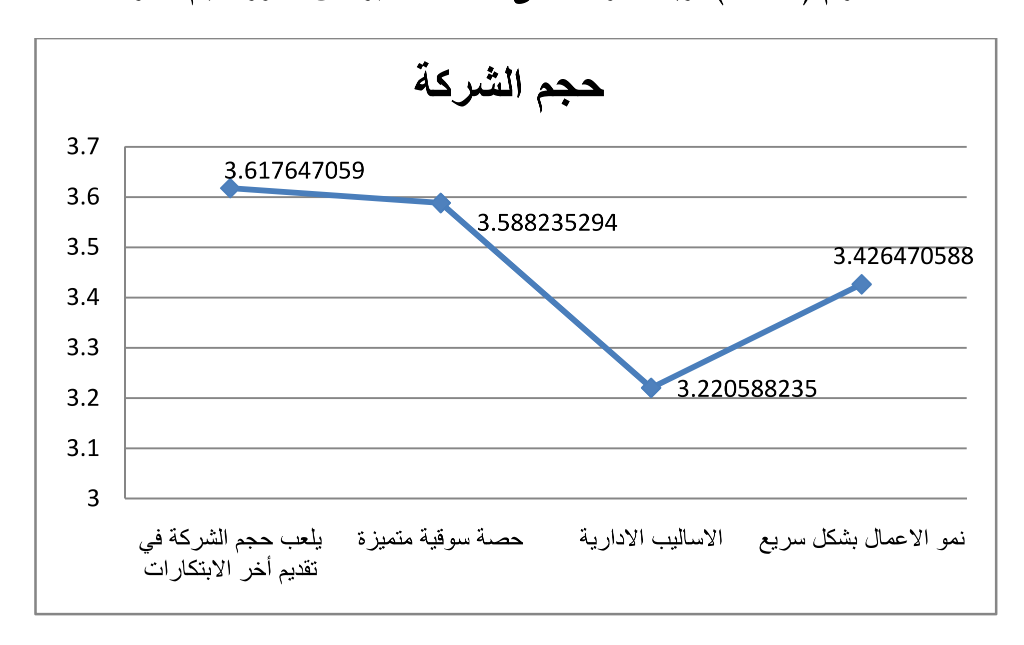
وهذا دليل على احترافية في إدارة العلاقة مع الموظفين إلّا أنَّ هناك إغفال لمشاركة الموظفين بالمستويات الدنيا في القرارات الإدارية رغم أهمية هؤلاء الموظفين لأنهم على تماس مباشر مع العملاء ولديهم فكرة شاملة وجيدة عما يحتاج العملاء.

خامساً: حجم الشركة:

الأسئلة التي تضمنها محور حجم الشركة كانت كالآتي:

- يلعب حجم شركة التأمين دوراً كبيراً في قدرتها على تقديم آخر الابتكارات في مجال العمل التأميني.
- لحجم شركة التأمين دور في اكتسابها حصة سوقية متميزة.
- يؤثّر حجم شركة التأمين على تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة.
- يساعد حجم شركة التأمين في نمو الأعمال بشكل سريع.

الشكل رقم (4– 27) درجة الموافقة على الأسئلة المعبرة عن محور حجم الشركة



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

من الملاحظ أن درجة الموافقة على جميع الأسئلة المعبرة عن هذا المحور انقسمت كالتالي سؤالان تمتعا بموافقة مرتفعة، (يلعب حجم شركة التأمين دوراً كبيراً في قدرتها على تقديم أخر الابتكارات في مجال العمل التأميني)، (لحجم شركة التأمين دور في اكتسابها حصة سوقية متميزة). مما يدل على أنَّ حجم شركة التأمين متغير مهم في تقديم الابتكارات والحصول على حصة سوقية مرتفعة.

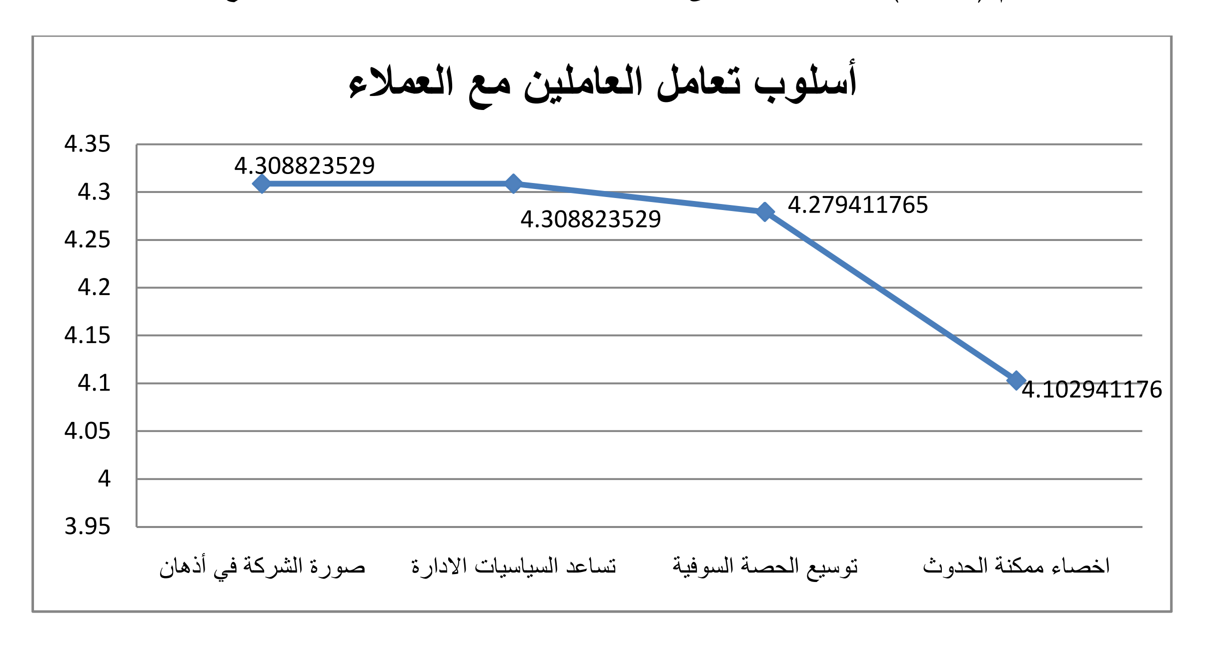
في حين أن الأسئلة الآتية: (يؤثّر حجم شركة التأمين على تطبيق الأساليب الإدارة الحديثة)، (يساعد حجم شركة التأمين في نمو الأعمال بشكل سريع) بموافقة متوسطة مما يدل على أنَّ الإدارات في شركات التأمين لم تستطع أن تستفيد من كل مزايا الحجم الكبير بالشكل الأمثل، وهو ما يدل على وجوب الاهتمام بهذه النقطة ومعالجتها.

سادساً: أسلوب تعامل العاملين مع العملاء:

الأسئلة التي تضمنها محور أسلوب تعامل العاملين مع العملاء كانت كالآتي:

- اتباع الموظفين لدورات تدريبية يفيد في تحسين صورة الشركة في أذهان العملاء.
- تساعد السياسات الإدارية المتطورة على تحفيز العاملين على التعامل بأسلوب متميز وحضاري مع العملاء.
- أسلوب تعامل العاملين المتميز مع العملاء يساعد على توسيع الحصة السوقية للشركة.
- يسهل أسلوب تعامل العاملين المتميز مع العملاء على تقبل أي أخطاء ممكنة الحدوث.

الشكل رقم (4- 28) درجة الموافقة على الأسئلة المعبرة عن محور تعامل العاملين مع العملاء



المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

إن الأسئلة الأربع المعبرة عن محور العملاء تميزت بدرجة موافقة مرتفعة، حيث تمَّ السؤال عن (اتباع الموظفين لدورات تدريبية يفيد في تحسين صورة الشركة في أذهان العملاء)، (تساعد السياسيات الإدارية المتطورة على تحفيز العاملين على التعامل بأسلوب متميز وحضاري مع العملاء)، (أسلوب تعامل العاملين المتميز مع العملاء يساعد على توسيع الحصة السوقية للشركة)، (يسهل أسلوب تعامل العاملين المتميز مع العملاء على تقبل أي أخطاء ممكنة الحدوث).

يُستخلص من الإجابات السابقة أن هناك أهمية كبيرة للدورات التدريبية التي يتبعها الموظفون في شتى مجالات العمل، الحال مشابه لموضوع استخدام السياسات الإدارية الحديثة، أيضاً في السياق نفسه يلاحظ أن أهمية التعامل المحترف في تقبل العملاء لبعض الأخطاء.

- **اختبار الفرضيات:**

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التكنولوجيا) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التكنولوجيا) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

- **تحليل الارتباط الكمي – بيرسون– (Pearson Correlation):**

جدول رقم (4–27) العلاقة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

		تابع	تكنولوجيا
تابع	Pearson Correlation	1	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
تكنولوجيا	Pearson Correlation	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	68	68

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

بما أنَّ Sig (p) أصغر من قيمة α إذاً معامل الارتباط معنوي ونرفض فرضية العدم أو بمعنى آخر نقبل الفرضية البديلة، ومن قيمة معامل الارتباط التي تزيد عن 0.7 إذ تبلغ 0.713، يمكن القول إنَّ العلاقة الارتباطية بأنها طردية ومقبولة وذلك حسب نتائج عينة الدراسة التي حصلنا عليها. (غدير، 2012، ص69).

- **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA):**

جدول رقم (4–28) تحليل التباين الأحادي للمتغير المستقل (تكنولوجيا) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	46.466	13	3.574	6.406	.000
Within Groups	30.129	54	.558		
Total	76.595	67			

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ونرى أنَّ قيمة الاحتمال P = 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، بمعنى آخر يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التكنولوجيا) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (خبرة العاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (خبرة العاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

- **تحليل الارتباط الكمي – بيرسون– (Pearson Correlation):**

جدول رقم (4-29) العلاقة بين المتغير المستقل (خبرة العاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

		تابع	خبرة
تابع	Pearson Correlation	1	.597**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
خبرة	Pearson Correlation	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	68	68

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

بما أنَّ Sig (p) أصغر من قيمة α إذاً معامل الارتباط معنوي ونرفض فرضية العدم أو بمعنى آخر نقبل الفرضية البديلة، ومن قيمة معامل الارتباط 0.597 يمكن القول إنَّ الارتباط طردي وضعيف، وقد توصلنا إلى هذه النتيجة بناءً على معطيات الاستبيان.

- **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA):**

جدول رقم (4-30) تحليل التباين الأحادي للمتغير المستقل (خبرة العاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

التابع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	39.441	10	3.944	6.051	.000
Within Groups	37.154	57	.652		
Total	76.595	67			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ونرى أنَّ قيمة الاحتمال P = 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، بمعنى آخر يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (خبرة العاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (العلاقة بين الإدارة والعاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (العلاقة بين الإدارة والعاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

- **تحليل الارتباط الكمي – بيرسون– (Pearson Correlation):**

جدول رقم (4–31) العلاقة بين المتغير المستقل (العلاقة بين الإدارة والعاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

		تابع	العلاقة
تابع	Pearson Correlation	1	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
العلاقة	Pearson Correlation	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	68	68

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

بما أنَّ Sig (p) أصغر من قيمة α إذاً معامل الارتباط معنوي ونرفض فرضية العدم أو بمعنى آخر نقبل الفرضية البديلة، ومن قيمة معامل الارتباط 0.904 يمكن القول إنَّ الارتباط طردي وقوي جداً.

- **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA):**

جدول رقم (4–32) تحليل التباين الأحادي للمتغير المستقل (العلاقة بين الإدارة والعاملين) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

التابع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	75.836	49	1.548	36.720	.000
Within Groups	.759	18	.042		
Total	76.595	67			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ونرى أنَّ قيمة الاحتمال P = 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، بمعنى آخر توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (العلاقة بين الإدارة والعاملين) والمتغير التابع.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (حجم الشركة) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (حجم الشركة) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

- **تحليل الارتباط الكمي – بيرسون– (Pearson Correlation):**

جدول رقم (4–33) العلاقة بين المتغير المستقل (حجم الشركة)

والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

		تابع	حجم
تابع	Pearson Correlation	1	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	68	68
حجم	Pearson Correlation	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	68	68

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

بما أنَّ Sig (p) أصغر من قيمة α إذاً معامل الارتباط معنوي ونرفض فرضية العدم أو بمعنى آخر نقبل الفرضية البديلة، ومن قيمة الارتباط 0.904 يمكن القول إنَّ الارتباط طردي وقوي جداً.

- **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA):**

جدول رقم (4–34) تحليل التباين الأحادي للمتغير المستقل (حجم الشركة) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

التابع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	75.836	49	1.548	36.720	.000
Within Groups	.759	18	.042		
Total	76.595	67			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ونرى أنَّ قيمة الاحتمال P = 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، بمعنى آخر توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (حجم الشركة) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

فرضية العدم : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

- **تحليل الارتباط الكمي – بيرسون− (Pearson Correlation):**

جدول رقم (4−35) العلاقة بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

		تابع	العملاء
تابع	Pearson Correlation	1	.320**
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	68	68
العملاء	Pearson Correlation	.320**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	68	68

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

بما أنَّ Sig (p) أصغر من قيمة α إذاً معامل الارتباط معنوي ونرفض فرضية العدم أو بمعنى آخر نقبل الفرضية البديلة، ومن قيمة معامل الارتباط 0.320 يمكن القول إنَّ الارتباط طردي وضعيف جداً.

- **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA):**

جدول رقم (4–36) تحليل التباين الأحادي للمتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين)

التابع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	27.360	12	2.280	2.547	.009
Within Groups	49.235	55	.895		
Total	76.595	67			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الدراسة الميدانية

ونرى أنَّ قيمة الاحتمال P = 0.009 أصغر من مستوى الدلالة المستخدم 0.05، وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، بمعنى آخر توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (أداء شركات التأمين).

الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً: الاستنتاجات:

توصّلت الباحثة من خلال الدراسة العملية والاستبيان وزيارات شركات التأمين محل الدراسة وأسلوب الملاحظة إلى النتائج الآتية:

1- ضعف خبرة خريجي الجامعات السورية بالعلوم التطبيقية في مجال التأمين.
2- ليس كل من يعمل بشركات التأمين هو حاصل على شهادة اختصاصية في التأمين.
3- خريجو الجامعات ذوو المؤهلات الإدارية والاقتصادية لا يملكون أدنى دراية بالمجال التكنولوجي في شركات التأمين، وأغلبهم يحصل على المعرفة بالمجال التكنولوجي من خلال التدريب.
4- احتكار القطاع العام للعمل التأميني في سورية لفترة طويلة أدى إلى ضعف الخبرات في هذا المجال. كما أنَّ التخصص في العمل التأميني وتقسيم العمل أدى إلى تعميق المهارات في جانب واحد فقط من العمل دون الدراية الكاملة بجوانبه كافة بالنسبة للعامل في مجال التأمين (تراكم الخبرات)، فالعمل في المجال التأميني يحتاج إلى مهارات متعددة كالتفاوض والإقناع والمعرفة واتخاذ القرار، أي يحتاج إلى أشخاص متميزين قبل أن يكونوا خريجين فالاختصاص وحده لا يكفي.
5- القيادة إحدى أهم أسرار النجاح في أي منشأة لما له من تأثير في سلوك الآخرين.
6- يتأثّر سلوك الفرد واتجاهاته وإدراكه بالبيئة التنظيمية المحيطة به.
7- إنّ شركات التأمين في سورية هي كثيفة رأس المال وقليلة العمالة وهي شركات صغيرة الحجم مرنة، والعلاقات فيها قوية، وعملية اتخاذ القرارات لامركزية.

8- إنَّ رأسمال شركات التأمين السورية الخاصة متقارب، إلّا أنَّ الشركات الضخمة بخدماتها وعقودها المبرمة هي شركات تحقق أرباحاً أكثر من الشركات الأخرى فيعود تزايد معدل العائد على الأصول في معظم الشركات محل الدراسة ومعدل العائد على حقوق الملكية في سنوات الدراسة إلى ارتفاع الأرباح،. إلّا أنَّ بعض الشركات محل الدراسة حققت خسائر كشركة العقيلة للتأمين التكافلي بسبب عدم الوعي الكافي من قبل المجتمع السوري بفكرة التأمين التكافلي. كما يعود انخفاض الأرباح في سنة 2008 لحداثة معظم شركات التأمين الخاصة في السوق السورية، وقلة وعي المجتمع السوري بضرورة التأمين. أما بالنسبة للمؤسسة العامة السورية للتأمين فحققت نمواً في الأرباح، وهذا الأمر يعود إلى التأمين الإلزامي للسيارات ودعم الدولة لهذه المؤسسة.

9- إنَّ الارتفاع في نسبة المطلوبات بالتوازي دليل على اعتماد مصادر تمويل خارجية.

10- مجالات التسويق الإلكتروني في سورية ضعيفة، لا تدعم الأداء التأميني المتميز ويقتصر الأمر على الدعاية فقط، لكنها دون المستوى المطلوب.

11- الاحترافية في إدارة العلاقة بين الإدارة والعامل في شركات التأمين باستثناء موضوع مشاركة العامل بالرأي في المستويات الدنيا.

12- لم تستطع شركات التأمين حتى الآن من الاستفادة من مزايا الحجم الكبير بالشكل الأمثل، وخصوصاً في مجال تطبيق أساليب الإدارة الحديثة فضلاً عن دور حجم الشركة في نمو الأعمال بشكل سريع.

13- أهمية الدورات التدريبية والتأهيلية في مجال التأمين.

14- إنَّ المواضيع المتعلقة بالربحية حصلت على أعلى درجات الموافقة حيث حصل سؤال الاعتماد على سياسات إدارية متغيرة يساعد على رفع ربحية الشركة على أعلى درجة موافقة

بواقع (4.117)، وأيضاً حصل سؤالا تقديم خدمات متميزة يساعد على تحقيق معدلات ربحية مرتفعة، ووجود تمكين للتكنولوجيا يساعد على رفع إنتاجية العمل على درجة موافقة متقاربة ومرتفعة.

15- بالنسبة إلى محور التكنولوجيا إنَّ قيام المنظمة بإلحاق موظفيها بدورات تأهيلية يساعد على تحسين أدائها حصل على أعلى درجة موافقة بواقع (3.911)، إلّا أنَّ درجة الموافقة كانت متوسطة حول اعتماد الإدارة على تجهيزات تكنولوجية يساعد على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء وذلك لضعف البنية التحتية المتعلقة بالشراء الإلكتروني في سورية.

16- بالنسبة إلى محور خبرة الموظفين تبين أنَّ درجة الموافقة كانت مرتفعة بالنسبة للأسئلة (تلعب خبرة الموظفين بالمنظمة دوراً هاماً في تحسين صورة شركة التأمين لدى العملاء)، (إنَّ تراكم المعارف والتجارب لدى موظفي منظمتك يساعد على تبسيط إجراءات العمل)، (الخبرة عنصر أساسي وحيوي في تطوير عمل شركات التأمين)، (تساعد خبرة الموظفين على استقراء حاجات العملاء). بينما حاز سؤال (إنَّ تنوّع الأقسام والعمليات التي يعمل فيها الموظف تساعده على الارتقاء والتميز بالعمل) أقل درجة موافقة.

17- بالنسبة إلى محور العلاقة بين العاملين والإدارة تبين أنَّ درجة الموافقة كانت مرتفعة بالنسبة لأغلب الأسئلة، بينما حاز سؤال (تأخذ الإدارة رأي العاملين في المستويات الدنيا) درجة موافقة ضعيفة بنسبة (2.64).

18- بالنسبة إلى محور حجم الشركة تيبن أنَّ السؤالين (يلعب حجم شركة التأمين دوراً كبيراً في قدرتها على تقديم آخر الابتكارات في مجال العمل التأميني)، (لحجم شركة التأمين دور في اكتسابها حصة سوقية متميزة) قد حصلا على درجة موافقة مرتفعة، بينما نال السؤالان

(يؤثّر حجم شركة التأمين على تطبيق الأساليب الإدارة الحديثة)، (يساعد حجم شركة التأمين في نمو الأعمال بشكل سريع) على درجة موافقة متوسطة.

19- بالنسبة إلى محور أسلوب تعامل العاملين مع العملاء فإنَّ الأسئلة الأربعة المعبرة عن هذه المحاور تمتعت بدرجة موافقة مرتفعة.

20-تبين من نتائج اختبار الفرضيات في بيئة التأمين السورية الآتي:

- يوجد علاقة طردية وقوية جداً بين كل من حجم الشركة والعلاقة بين الإدارة والعاملين وأداء شركات التأمين محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لكلا البندين (حجم الشركة والعلاقة بين الإدارة والعاملين) 0.904 %.
- يوجد علاقة طردية ومقبولة بين مستوى التكنولوجيا المستخدمة وأداء شركات التأمين محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.713 %.
- يوجد علاقة طردية وضعيفة بين خبرة العاملين وأداء شركات التأمين محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.597 %.
- يوجد علاقة طردية وضعيفة جداً لين أسلوب تعامل العاملين مع العملاء وأداء شركات التأمين محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.32 %.

ثانياً: المقترحات:

1- العمل على تعميق اختصاصات الجامعات السورية في مجال التأمين.

2- دعم الدراسات النظرية بدراسات تطبيقية تساعد الخريج أو الطالب على رفع مهاراته في جوانب العمل التأميني.

3- نشر الوعي التأميني في المجتمع السوري عن طريق المراكز الثقافية والحملات الإعلانية.

4- افتتاح مراكز تدريبية خاصة أو عامة للتدريب على العمل التأميني ونشره بين أصحاب الاختصاصات.

5- ضرورة نقل العاملين في مختلف الوظائف والأقسام يجعلهم أكثر دراية وفهماً وأكثر مرونةً وإبداعاً.

6- إخضاع الخريجين والعاملين في التأمين لدورات مكثفة ومتواصلة في مجالات التفاوض والإقناع والقيادة والتواصل.

7- تسليم الإدارة لشخص يتمتع بصفات القائد الخبير الديمقراطي الذي يعمل على فهم متطلبات العمل والعاملين واستيعابها وتوليد الأفكار الخلاقة.

8- دراسة النظام الداخلي لشركات التأمين وتطويره بالشكل الذي يؤمن أسرع تواصل وأعلى فاعلية وخلق جو تنظيمي مريح لتعزيز رغبة الأفراد في التطور السلوكي والمهني.

9- تدريب العاملين في مجال التأمين وخريجي الجامعات على التعامل مع العملاء وفهم دوافعهم الشرائية لتحقيق رضا العميل ضماناً لهدفي الربحية والاستمرارية.

10- العمل على زيادة نسبة خريجي الاقتصاد إلى إجمالي العاملين في المنشآت التأمينية لضمان أداء أفضل.

11- العمل على إيجاد بنية تحتية الكترونية وزيادة الوعي بالأعمال الإلكترونية التجارية، أي العمل على إنشاء بنية تحتية متعلقة بالشراء الإلكتروني، وذلك للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء، بمعنى أن يتعدى الأمر على الدعاية للوصول إلى خدمات ما بعد البيع.

12- تفعيل الإدارة الديمقراطية التي تهتم بأداء جميع العاملين مهما بلغت مستوياتهم، نظراً لأهمية المستوى الأدنى في الإدارة الذي يكون على تماس مع العميل.

13- توسيع خبرات المديرين وتطويرها بشكل مستمر، وذلك باستخدام أحدث النظريات الإدارية وأساليب تطبيقها بما يضمن التفاعلية. فضلاً عن أن قوة رأس مال شركات التأمين يجب أن توفر لها نمواً سريعاً في أعمالها.

14- التأثّر بالتجارب الغربية الناجحة لشركات التأمين التي تقوم بتنويع أعمال التأمين وتوسيع أعمالها بما يضمن نموها السريع وتطبيقها لأساليب الإدارة الحديثة.

15- يجب أن يتسم التدريب الوظيفي بالاستمرارية مهما بلغ العامل من خبرة، لأن تطور العمل بشكل متواصل يفتح مجالات جديدة يكون فيها العامل ذا خبرة جديدة.

المراجع:

1- المراجع العربية:

أولاً: الكتب:

التريكي، تيسير حمد (2006). **معجم مصطلحات التأمين**، الطبعة الثانية. لندن: دار ويذربي وشركاؤه المحدودة.

التويجري، علي بن عبد المحسن (2009). **التأمين المعاصر في ميزان الشريعة الإسلامية**. المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود.

الحناوي، محمد صالح؛ مصطفى، نهال فريد؛ قرياقص، رسمية ذكي (2001). **أساسيات الإدارة المالية**، الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.

الحيالي، وليد ناجي (2007)، **التحليل المالي**، الأكاديمية العربية المفتوحة، العراق.

السكارنة، بلال خلف (2009). **التدريب الإداري**. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

السكارنة، بلال خلف (2009). **دراسات إدارية معاصرة**. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

السكارنة، بلال خلف (2010). **القيادة الإدارية الفعالة**، الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر التوزيع والطباعة.

الشرع، مجيد (1998). **المحاسبة في المنظمات المالية (المصارف وشركات التأمين)**، الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

الصحن، محمد فريد (2005). **التسويق**. جامعة الإسكندرية، الإسكندرية: الدار الجامعية.

الطعاني، حسن أحمد (2010). **التدريب الإداري المعاصر**، الطبعة الثانية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

العجمي، محمد حسنين (2008). **الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية**، الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

العزاوي، نجم (2009). **جودة التدريب الإداري ومتطلبات المواصفة الدولية الأيزو 10015**، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

العطير، عبد القادر (2006). **التأمين البري في التشريع**. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

العلي عبد الستار؛ قنديلجي، عامر؛ العمري غسان (2006). **المدخل إلى إدارة المعرفة**. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

العميان، محمود سلمان (2010). **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، الطبعة الخامسة. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

القريوتي، محمد قاسم (1989). **السلوك التنظيمي (دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية)**. عمان: مكتب دار الشروق، الجامعة الأردنية.

الهانسي، مختار محمود. **مبادئ التأمين بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية**.لبنان، بيروت: دار النهضة العربية. بدون تاريخ.

أبو النجا، إبراهيم (1989). **الأحكام العامة طبقاً لقانون التأمين والتأمين الجديد**، الجزء الأول. الجزائر: دار المنشورات الجامعية.

أبو بكر، عيد أحمد؛ سيفو، وليد إسماعيل (2009). **إدارة الخطر والتأمين**. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

أحمد، محمد سمير (2009). **الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية**. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

بخيت، محمد بهاء الدين محمد، (2010). **موضوعات مختارة في الإدارة المالية وتمويل الشركات**، الطبعة الأولى. الإسكندرية: الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.

بشماني، شكيب علي؛ الرفاعي، عبد الهادي (2010). **مبادئ التأمين والضمان الاجتماعي**. اللاذقية، سورية: جامعة تشرين.

حداد، شفيق؛ سويدان، نظام (1998). **أساسيات التسويق**، الطبعة الأولى. جامعة العلوم التطبيقية، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

حسن، راوية، (2001). **السلوك في المنظمات.** الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، كلية التجارة.

حمود، خضير (2010). **منظمة المعرفة،** الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

حمودة، إبراهيم عبد النبي، (2004). **الخطر والتأمين بين النظرية والتطبيق.** قسم الإحصاء والرياضة والتأمين، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

درة، عبد الباري إبراهيم؛ الصباغ، زهير نعيم (2008)، الطبعة الأولى. **إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين "منحى نظمي".** عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

رجب، مصطفى محمد (2006) **إدارة الخطر وتأمين النقل.** الإسكندرية.

سلام، أسامة عزمي؛ موسى، شقيري نوري (2007). **إدارة الخطر والتأمين،** الطبعة الأولى. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

شاويش، مصطفى نجيب (2005). **إدارة االموارد البشرية – إدارة الأفراد.** عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

شرف الدين، أحمد (1983). **أحكام التأمين في القانون والقضاء "دراسة مقارنة".** الكويت جامعة الكويت.

صقر، بيومي (1985). **مقدمة في مبادئ التأمين**. كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر: دار الجامعة للطباعة والنشر.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2001). **السلوك الإنساني في المنظمات**. جامعة الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.

عبد الرحمن، أحمد جاد. **التأمين**. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والطبع والتوزيع. بدون تاريخ.

عبد ربه، ابراهيم علي ابراهيم (2003) **التأمين ورياضياته**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

عبد ربه، ابراهيم علي ابراهيم؛ حمودة، ابراهيم أحمد عبد النبي (1997). **التأمين ورياضياته المبادئ النظرية والتطبيقات العملية**. قسم الإحصاء والرياضة والتأمين، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

عبده السيد عبد المطلب (1994). **التأمين الأسس العلمية والقواعد العملية**، الطبعة الخامسة. القاهرة: دار النهضة العربية.

عقيلي، عمر وصفي (1981). **إدارة الأفراد**، جامعة حلب.

عقيلي، عمر وصفي (1996). **إدارة القوى العاملة**. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

عمر، أيمن علي (2008). **قراءات في سلوك المستهلك**، الطبعة الثانية. كلية الإدارة والتكنولوجيا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية: دار نشر الثقافة.

عمر، أيمن علي؛ مسلم، علي عبد الهادي (2009). **قراءات في التحليل والتصميم التنظيمي مدخلي إعادة الهندسة وإعادة الهيكلة**، الطبعة الثانية. مصر، الإسكندرية.

غدير، باسم غدير (2012). **تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistics 20 آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلمية عن طريق الأمثلة**، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، سورية.

قرياقص، رسمية، (2001) **الأسواق والمؤسسات المالية**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

المصري، محمد رفيق، (1998). **التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة**. عمان، الأردن: دار زهران للنشر.

مصطفى، أحمد سليم (2008). **إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية معاصرة**. مصر: دار الفكر العربي.

نادر، نهاد؛ شرف، سمير (2009). **الرقابة الإدارية والمالية**.اللاذقية، سورية: جامعة تشرين.

نادر، نهاد (2010). **العلوم السلوكية**. اللاذقية، سورية: جامعة تشرين.

نادر، نهاد (2011). **التخطيط المالي ومصادر تمويل المشروعات.** كلية الاقتصاد، اللاذقية سورية: جامعة تشرين.

نور، أحمد؛ شحاتة، أحمد بسيوني (لم يذكر العام). **محاسبة المنشآت المالية تصميم النظام المحاسبي شركات التأمين- البنوك.** لبنان، بيروت: دار النهضة العربية.

هلال، محمد عبد الغني حسين (2008). **مهارات تحديث ونقل الخبرة،** الطبعة الأولى. مصر، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

هندي، منير صالح (1997). **الأسواق والمؤسسات المالية.** الإسكندرية، مصر: جامعة الإسكندرية.

ثانياً: الدوريات العلمية:

بني خالد، محمد (2010). *التكيّف الأكاديمي وعلاقته بالكفاءة الذاتية العامة لدى طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت*. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية): الأردن، **العدد2**، مجلد 24.

حساني، حسين (بدون تاريخ). **دور استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات في تحسين أداء شركات التأمين الجزائرية (دراسة كمية لأدوات تقييم الأداء).** رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة سكيكدة: الجزائر.

حمودة، إبراهيم أحمد عبد النبي (1998، نوفمبر). *الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين*. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

السرحان، بكر عبد الفتاح (1999). **الإثبات بالخبرة في القضايا الحقوقية وفق القانون الأردني**. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية.

شلتوت، أماني (2009). **تنمية الموارد البشرية كمدخل استراتيجي**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: فلسطين.

طيب، الشيشاني عامر شرف الدين، (2004). **أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في إكساب ميزة تنافسية (دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايل كوم)**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت: الأردن.

عطية، العربي (2012). *أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة)*. مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة: الجزائر، **عدد 10**.

الفرّا، ماجد محمد؛ الشنطي، محمود عبد الرحمن (2008). *أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة*. مجلة الدراسات الإنسانية، الجامعة الإسلامية، **العدد الأول**، المجلد السادس عشر.

قزعاط، أسيل جميل (2009). **تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين "دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية"**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. الجامعة الإسلامية: غزة.

الكفارنة، وفاء مفيد (2012). **دور المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في تعزيز خبرة العاملين فيها**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية: غزة.

المحجان، فهد محمد سعد (2012). **تحليل العلاقة بين خصوصية السيولة والربحية والمديونية السابقة وبين المزيج التمويلي في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الأعمال. جامعة الشرق الأوسط: عمان، الأردن.

نورالله، مصطفى (2010). **دور تكنولوجيا المعلومات في التحليل المالية: دراسة مقارنة بين مصرف سورية والمهجر والمصرف التجاري السورية**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة تشرين، كلية الاقتصاد.

ثالثاً: أبحاث المنظمات العالمية:

الجمعية العلمية– نادي الدراسات الاقتصادي (بدون تاريخ). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

المركز الاقتصادي السوري (2007)، التأمين في سورية بين الواقع وآفاق المستقبل، قراءة تفصيلية في قطاع التأمين في سورية بين الماضي والحاضر والمستقبل، دمشق، سورية.

حسن، احمد السيد عبد اللطيف (1997). **التأمين ودوره الاقتصادي والاجتماعي وتحدياته.** مركز فقيه للأبحاث والتطوير، مكة المكرمة.

رابعاً: المؤتمرات والندوات:

بن ساسي، الياس (2011). **الأبعاد النظرية لنمو المؤسسة وتأثيراته الهيكلية والتنظيمية.** الجزائر: جامعة ورقلة.

شعيب، بونوة؛ عواطف، خلوط (بدون تاريخ). **أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة.** ورقة مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية. جامعة أبي بكر: الجزائر.

خامساً: مواقع الانترنت:

الهيئة العامة للرقابة المالية، تم استرجاعه في 23-5-2013 على الرابط www.efsa.gov.eg/content/efsa2_ar/efsa2_merge_eisa/safedeal_eisa.htm.

موقع مصر القابضة للتأمين تم استرجاعه في 17-09-2013 على الرابط www.misrholding.co/Pages/276/Restructuring2.html.

موقع شركة ادونيس للتأمين تم استرجاعه في 16-05-2014 على الرابط www.adirinsurance-sy.com.

موقع هيئة الإشراف على التأمين تم استرجاعه في 16-05-2014 على الرابط www.sisc.sy.com.

موقع شركة العقيلة تم استرجاعه في 16-05-2014 على الرابط www.al-aqeelahtakaful.com.

كامل، التأمين المعاصر ومدى شرعيته إسلامياً، موقع هيئة الإشراف على التأمين تم استرجاعه في 17- 12- 2013 على الرابط www.okamel.com/index.php?option=com_content&view=article&id=133:b133&catid=42:economy&Itemid=135.

سادساً: القوانين والتشريعات:

المرسوم رقم 68 الخاص بإنشاء هيئة الإشراف على الرقابة والتأمين على شركات التأمين السورية، 2004.

المرسوم رقم 43 الذي يسمح للقطاع الخاص بالدخول للسوق السورية، 2005.

2- المراجع الأجنبية:

Barros ,Carlos Pestana; Nazare, Barroso; Borges, Maria Rosa. *Evaluating the Efficiency and Productivity of Insurance Companies with a Malmquist Index: A Case Study for Portugal. The International Association for the Study of Insurance Economics, The Geneva Papers on Risk and Insurance*, pp.244–267, **vol.30**, 2005.

Chow, Irene Hau-siu, Wing-chun Lo, Thamis, Sha, Zhenquan, Hong, Jiehua, *The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance*, International Journal of Hospitality Management 25, p.482, 2006.

Darby,Trudi; Farrington, Wilson, John R., *The nature of expertise: A review*, Applied Ergonomics, p. 18, 2006.

Engel, J.F.Kollat, D.T. & Black Well, E.D (1995). **Consumer Behavior**. Holt Rinehart & Winston.

Harvery, Don, Brown, Donald R. (2000), **An Experiential Approach To Organization Development**, 6th Edition , prentice Hall, New jersey.

Hosie, Peter J.; Sevastos, Peter P.; Cooper, Cary L. (2006), **Happy performing managers, the impact of affective wellbeing & Intrinsic Job satisfaction in the work place**, Edward Elgar Publishing Limited, UK.

Kreitner, Robert, Kinicki, Angelo (1992), **Organizational Behavior**, 2nd edition.

Reuber, Rebecca, *Management experience and management expertise*, Decision Support Systems, 1997.

Shojaee, M. R.; Haghbin, A.; Saadati, A.; *Evaluating the Critical Success Factors for Kasra Insurance Company, and Providing the Appropriate Strategy for Company Based on the "SWOT" Model, Journal of Basic and Applied Scientific Research*, TextRoad Publication, pp. 2165-2171, **vol.2**, No. 3, 2012.

Sundo, Jon; Darmer, Per (2008), **Creating Experiences in the Experience Economy**, Edward Elgar publishing limited, UK.

Tapanya, Sriwan. **Examining the Factors which influence performance Measurement and Management in The Thai Banking Industry: an application of the balanced scorecard framework**. A thesis for the degree of doctor of philosophy، Murdoch University، May 2004.

الملاحق

الملحق رقم (1): استبيان الدراسة

الجمهورية العربيـــة الـــسوريـــة

وزارة التعليـــم العــــالـــــــي

جامعــــة تشـــــريـــــن

كلــــيــــة الاقتصـــــــــاد

قسم إدارة الأعمال/الدراســات العليا



الأخوة الأفاضل:

أرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التي يحتويها هذا الاستبيان، مع ملاحظة أن المعلومات التي ستتفضلون بإطلاعنا عليها ستعالج بفائق السرية وستكون مخصصة للإطلاع من الأساتذة المشرفين فقط.

مع كامل الاحترام

نورماء البارد

معلومات شخصية

1. **العمر ؟**

25 وأقل	26 – 35	36 – 45	46 – 55	أكثر من 55

2. **مستوى التعليم ؟**

ثانوي ☐ معهد ☐ إجازة جامعية ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

3. **عدد السنوات الخبرة التي قضيتها في مجال العمل في شركات التأمين؟**

3 وأقل	4 – 6	7 – 9	10 – 12	أكثر من 12

4. **ما هو الاختصاص العلمي الذي تنتمي دراستك إليه؟**

الاقتصاد ☐ الحقوق ☐ اللغة الإنكليزية ☐ الرياضيات ☐ غير ذلك ☐

القسم الثاني:

	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المتغير التابع: العبارات الخاصة بالأداء					
5	هناك حرص على تنوع الوثائق التأمينية التي تقدمها شركة التأمين.					
6	وجود تمكين للتكنولوجيا يساعد على رفع إنتاجية العمل.					
7	الاعتماد على سياسات إدارية متميزة يساعد على رفع ربحية شركة التأمين.					
8	تعمل شركات التأمين على تنفيذ دورات لأجل تحسين طريقة التفاعل التي تتم بين العاملين والعملاء.					
9	تقديم خدمات متميزة يساعد على تحقيق معدلات ربحية					

	مرتفعة.					
	المتغير المستقل(المؤثر) الأول: محور التكنولوجيا					
10	يوجد في مؤسستك تجهيزات تكنولوجية تساعد على الحصول على معلومات مالية بشكل سريع وسهل.					
11	قيام المنظمة بإلحاق موظفيها بدورات تأهيلية يساعد على تحسين أدائها.					
12	يوجد في المؤسسة بيئة تكنولوجية تساعد على تقديم أفضل خدمات ممكنة للعملاء.					
13	تعتمد إدارة المنظمة على تجهيزات تكنولوجية بما يساعد بالوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء.					
	المتغير المؤثر الثاني: خبرة العاملين					
14	تلعب خبرة الموظفين بالمنظمة دورا هاما في تحسين صورة شركة التأمين لدى العملاء.					
15	إن تراكم المعارف والتجارب لدى موظفي منظمتك يساعد على تبسيط إجراءات العمل.					
16	إن تنوّع الأقسام والعمليات التي يعمل فيها الموظف تساعده على الارتقاء والتميّز بالعمل.					
17	الخبرة عنصر أساسي وحيوي في تطوير عمل شركات التأمين.					
18	تساعد خبرة الموظفين على استقراء حاجات العملاء.					
	المتغير المؤثر الثالث: محور العلاقة بين العاملين والإدارة					
19	تتعامل الإدارة مع العاملين بشكل ودي.					
20	تأخذ الإدارة رأي العاملين في المستويات الدنيا.					
21	تمنح الإدارة حوافز للعاملين بشكل دوري.					
22	يتم تطبيق الأمور الحديثة في مجال الاتصالات الإدارية بما يساعد على تسهيل اتصالات المنظمة.					
23	يساعد الجو الإيجابي بالتواصل بين الإدارة والعاملين على رفع إنتاجية العاملين.					

	المتغير المؤثر الرابع: حجم الشركة					
24	يلعب حجم شركة التأمين دوراً كبيراً في قدرتها على تقديم آخر الابتكارات في مجال العمل التأميني.					
25	لحجم شركة التأمين دور في اكتسابها حصة سوقية متميزة.					
26	يؤثّر حجم شركة التأمين على تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة.					
27	يساعد حجم شركة التأمين في نمو الأعمال بشكل سريع.					
	المتغير المؤثر الخامس: أسلوب تعامل العاملين مع العملاء					
28	اتباع الموظفين لدورات تدريبية يفيد في تحسين صورة الشركة في أذهان العملاء.					
29	تساعد السياسات الإدارية المتطورة على تحفيز العاملين على التعامل بأسلوب متميز وحضاري مع العملاء.					
30	أسلوب تعامل العاملين المتميز مع العملاء يساعد على توسيع الحصة السوقية للشركة.					
31	يسهل أسلوب تعامل العاملين المتميز مع العملاء على تقبل أي أخطاء ممكنة الحدوث.					

الملحق رقم (2): الأسئلة المتعلقة بالمقابلة

1- ما هي أكثر عوامل البيئة الداخلية تأثيراً في أداء شركات التأمين السورية؟

2- هل يؤثر التغيير في بعض المتغيرات الداخلية على تحسين أداء شركات التأمين؟

3- هل للقوانين والتشريعات السورية المتعلقة بشركات التأمين والناظمة لعملها دوراً مساعداً في تحسين الأداء؟

4- ما هي أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس أداء شركات التأمين؟

الملحق رقم (3): شروط تأسيس شركات التأمين في الجمهورية العربية السورية

إن شروط تأسيس شركات التأمين في الجمهورية العربية السورية تتلخص في **المرسوم التشريعي رقم (43)** الصادر عن رئيس الجمهورية لعام 2005 والذي يتضمن الآتي:

المادة 3: يسمح بإنشاء شركات تأمين وإعادة تأمين مساهمة سورية خاصة للعمل في الجمهورية العربية السورية بموجب أحكام هذا المرسوم التشريعي وأحكام المرسوم التشريعي رقم /68/ لعام 2004 وطبقاً للأنظمة التي تضعها الهيئة في هذا المجال.

المادة 4:

أ- تكون أسهم الشركة اسمية وقابلة للتداول، ومملوكة لمواطني الجمهورية العربية السورية ومن في حكمهم، سواء كانوا أشخاص طبيعيين أم اعتباريين، وتُقبل مساهمات الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين من العرب والأجانب، ولا يجوز لأي شخص طبيعي أن يمتلك أكثر من "5%" من رأس مال الشركة، كما لا يجوز لأي شخص اعتباري أن يمتلك أكثر من "40%" من رأس مال الشركة، مع ضرورة أخذ موافقة مسبقة من الهيئة على أية حصة للشخص الاعتباري.

ب- تُسدد قيمة مساهمة المواطنين السوريين بالعملة السورية أما مساهمات غير السوريين فتُسدد بالقطع الأجنبي بسعر الصرف الفعلي حسب نشرة أسعار الصرف التي يصدرها مصرف سورية المركزي.

المادة 5: يكون الحد الأدنى لرأسمال الشركة وفق ما يلي:

"700" مليون ليرة سورية لشركة التأمين التي تمارس التأمينات العامة فقط.

"850 " مليون ليرة سورية لشركة التأمين التي تمارس التأمينات العامة وتأمينات الحياة.

"1200" مليون ليرة سورية لشركة إعادة التأمين.

المادة 6: تلتزم الشركة بأن تودع باسم الهيئة في أحد المصارف السورية المرخصة مبلغ "2" مليون ليرة سورية وديعة ضمان بالنسبة لكل نوع من أنواع التأمين التي ترغب بمزاولتها، على ألّا يزيد مجموع ما تودعه لكل الأنواع على "25" مليون ليرة سورية، وتحدد شروط الوديعة وطريقة التصرف بها وفقاً لما تنص عليه أنظمة الهيئة.

المادة 7: تُقدم طلبات الحصول على ترخيص شركة تأمين أو إعادة تأمين إلى الهيئة في التواريخ ووفق النماذج والشروط التي تحددها لهذه الغاية، وتقوم الهيئة بدراسة الطلبات في ضوء أحكام هذا المرسوم التشريعي والقوانين والأنظمة النافذة، مع الأخذ بعين الاعتبار سمعة الجهة صاحبة الطلب ومؤهلاتها وكفاءاتها وخبراتها السابقة في مجال التأمين، وعلى ضوء متطلبات سوق التأمين السورية واحتياجاتها، وتُرفع الدراسة مع الاقتراح الخاص بشأنها إلى مجلس الوزراء، على أن يصدر قرار الترخيص للشركة من قبل رئيس مجلس الوزراء.

المادة 8: إذا حددت الشركة هدفها بممارسة التأمين على أساس النظام التكافلي "الإسلامي " فيجب أن تذكر ذلك صراحة في طلب التأسيس مع تحديد تفصيلي للرقابة الشرعية التي ستعمل من خلالها وطريقة ممارستها.

المادة 9: لا يجوز تسجيل أية شركة تأمين أو إعادة تأمين في أي سجل من السجلات العامة أو الخاصة إلا بموافقة الهيئة وبعد سداد كامل رأسمالها وإيداعه في حساب الشركة لدى أحد المصارف السورية المرخصة. ويعد باطلاً بطلاناً مطلقاً أي عقد تامين تبرمه شركة غير مرخص لها بموجب أحكام هذا المرسوم التشريعي.

المادة 10:

أ- في حال الموافقة على تأسيس الشركة ومنحها الرخصة المذكورة في السجل الخاص بشركات التأمين لدى الهيئة ويرفق الطلب بإشعار سداد وديعة الضمان الواردة في المادة \6\، ولا يحق للشركة ممارسة أعمال التأمين إلا بعد هذا التسجيل.

ب- تضع الهيئة شروط التسجيل والإجراءات والموجبات وجميع الشروط المترتبة على تسجيل الشركة وتمنحها رقماً خاصاً في السجل المعد لذلك لديها.

المادة 11: مع مراعاة الاتفاقات العربية والدولية القائمة قبل صدور هذا المرسوم التشريعي:

أ- لا يجوز التأمين على الممتلكات والمسؤوليات والأموال المنقولة وغير المنقولة القائمة، أو التي تنشأ على الأراضي السورية، إلّا لدى شركات تأمين سورية مرخصة وفق أحكام هذا المرسوم التشريعي.

ب- لا يجوز لأية مؤسسة أو شركة عاملة في الجمهورية العربية السورية إجراء أي تأمين للعاملين فيها لدى شركة تأمين غير سورية.

ج- تلتزم الشركات المرخصة وفق أحكام قانون الاستثمار رقم \10\ لعام 1991 وتعديلاته قبل نفاذ هذا المرسوم التشريعي بتوفيق أوضاعها وفقاً لأحكامه خلال فترة انتقالية تحدد في التعليمات التنفيذية لهذا المرسوم التشريعي.

المادة 12: يكون المركز الرئيسي للشركة أحد مراكز المحافظات التي تختارها الجهة طالبة الترخيص، ويجوز لها إحداث فروع داخل الجمهورية العربية السورية وخارجها بموافقة مجلس إدارة الهيئة.

إدارة شركات التأمين وإعادة التأمين:

المادة 13: يكون لكل شركة مجلس إدارة يشكل وفق نظامها الأساسي، ويكون السلطة المسؤولة عن إدارة شؤونها وتصريف أمورها، ويضع لها الخطط التأمينية والاستثمارية وجميع الأنظمة المالية والفنية والإدارية المتعلقة بممارستها مع وجوب التقيد بأحكام هذا المرسوم التشريعي وأحكام الأنظمة والتعليمات التي تضعها الهيئة.

المادة 14: لا يجوز أن يؤسس شركة تأمين أو إعادة تأمين أو أن يكون رئيساً لمجلس إدارتها أو عضواً فيه أو مديراً عاماً لها أو عضواً مفوضاً كل من:

أ- حكم بإفلاسه.

ب- حكم عليه بجناية أو جرم شائن.

ج- يعتبر فاقد الأهلية.

د- اعتبر مسؤولاً عن مخالفة جسيمة لأحكام هذا المرسوم التشريعي ويعود تقدير جسامة المخالفة لمجلس إدارة الهيئة.

المادة 15: تلتزم الشركة بأن يكون جميع العاملين لديها من المواطنين السوريين، غير أنه يجوز لها استخدام عدد محدد من غير السوريين إذا كانت اختصاصاتهم وخبراتهم غير متوافرة لدى مواطنين سوريين، وتتم الموافقة على هذه الوظائف نوعاً وعدداً من قبل مدير عام الهيئة.

المادة 16: تلتزم الشركة بأن تزود الهيئة بما يلي:

أ- تقرير مفصل عن أعمالها مرفق بالحسابات الختامية وسائر البيانات المتصلة بأنواع التأمين التي تمارسها.

ب- تقرير مدقق الحسابات لديها و ذلك خلال مدة لا تتجاوز تسعين يوماً من انتهاء السنة المالية.

ج- إعلام عن الأوضاع المالية والإدارية الطارئة، وفي حال التعرّض لخسائر جسيمة عند معرفة الشركة بها ويجب أن يصدر الإعلام عن رئيس مجلس إدارة الشركة أو مديرها العام.

د- دعوة المدير العام لحضور اجتماع الهيئة العامة قبل خمسة عشر يوماً من موعده المحدد والمدير العام أن ينتدب أحد مديري الهيئة لهذه الغاية.

المادة 17: تلتزم الشركة بتكوين الاحتياطات الفنية المقابلة لالتزاماتها تجاه حملة الوثائق والمستفيدين منها وتشمل:

أ- الاحتياطي الحسابي لتأمينات الحياة ويتم تقديره بمعرفة الإكتواري المعتمد وفق الأسس التي تحددها الهيئة.

ب- احتياطي الأقساط عن الأخطار السارية/غير المنتهية بنهاية السنة المالية/ وفق الأسس والنسب التي تحددها الهيئة.

ج- احتياطي التعويضات تحت التسوية عن الحوادث التي تم الإبلاغ عنها من واقع الإخطارات عن الحوادث والمطالبات المتعلقة بها.

د- احتياطي إضافي مقدر لحوادث وقعت ولم يبلغ عنها.

هـ- أية احتياطات أخرى ترى الهيئة وجوب تشكيلها.

المادة 18: على الشركة أن تحتفظ في أي وقت من الأوقات وطبقاً للأسس والأنظمة والتعليمات التي تضعها الهيئة بما يلي:

أ- هامش الملاءة الذي يضمن أن تزيد قيمة موجودات " أصول" الشركة على مجموع التزاماتها.

ب- المبلغ الكامل لوديعة الضمان فيما يتعلق بنوع التأمين التي تمارسه.

ج- المخصصات الفنية المحسوبة والمقدرة في نهاية كل سنة مالية.

د- الأموال والاحتياطات والاستثمارات التي يقتضي إبقاؤها أو استثمارها في الجمهورية العربية السورية وتحديد مجالات ونسب هذه الاستثمارات.

المادة 19: على الشركة المجازة لممارسة أعمال التأمين على الحياة أن تعيّن أو تعتمد اكتوارياً مرخصاً ومعتمداً من قبل الهيئة وذلك خلال شهرين من تاريخ منحها الترخيص وتلتزم الشركة بإعلام الهيئة بالمعلومات التفصيلية عنه.

القوائم المالية لشركات التأمين عينة الدراسة:

الملحق رقم (4):البيانات المالية لشركة ادونيس للتأمين (أدير)– سورية:

	إيضاح	2009 ليرة سورية	200٨ ليرة سورية
إيرادات التأمين			
أقساط مكتتبة		370,561,466	67,146,539
حصة معيدي التأمين		(97,491,279)	(30,457,507)
صافي الأقساط المكتتبة		273,070,187	36,689,032
الحركة في الأقساط غير المكتسبة		(162,534,747)	(18,009,975)
صافي الأقساط المكتسبة	3	110,535,440	18,679,057
عمولات إعادة التأمين		27,144,689	7,639,374
إجمالي إيرادات التأمين		137,680,129	26,318,431
مصاريف التأمين			
المطالبات المتكبدة	4	(82,029,239)	(14,675,831)
حصة معيدي التأمين من المطالبات المتكبدة	4	17,767,891	2,949,327
صافي المطالبات المتكبدة	4	(64,261,348)	(11,726,504)
إحتياطي حسابي – صافي	16	(1,013,544)	-
مصاريف العمولات		(10,682,345)	(1,756,293)
رسوم الإشراف على التأمين وأخرى	5	(11,097,183)	(975,844)
إجمالي مصاريف التأمين		(87,054,420)	(14,458,641)
صافي دخل الإكتتاب		50,625,709	11,859,790
المصاريف العمومية والإدارية	6	(71,739,610)	(60,833,736)
إيرادات الفوائد		74,381,878	70,982,850
(الخسائر) الأرباح الناتجة عن تغييرات أسعار الصرف		(1,293,172)	883,324
ربح السنة قبل الضريبة		51,974,805	22,892,228
ضريبة الدخل	7	(13,513,449)	(4,621,504)
صافي ربح السنة		38,461,356	18,270,724
الدخل الشامل للسنة		38,461,356	18,270,724
الحصة الاساسية للسهم من ربح السنة	19	15.38	7.31

	إيضاح	2009 ليرة سورية	200٨ ليرة سورية
الموجودات			
ممتلكات ومعدات	11	67,970,436	46,613,322
موجودات غير ملموسة	12	22,340,433	14,683,275
حصة معيدي التأمين من المطالبات تحت السداد	9	10,170,120	2,292,752
ذمم مدينة ناشئة عن عقود التأمين وإعادة التأمين		41,025,042	7,727,994
مدينون آخرون ومصاريف مدفوعة مقدما	10	14,751,058	12,978,651
وديعة مجمدة	13	25,000,000	25,000,000
ودائع مصرفية لأجل		1,276,682,632	1,232,584,545
نقد وأرصدة لدى المصارف	8	154,841,514	48,864,519
إجمالي الموجودات		1,612,781,235	1,390,745,058
المطلوبات و حقوق المساهمين			
المطلوبات			
المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين			
احتياطي أقساط غير مكتسبة – صافي		180,544,722	18,009,975
مطالبات تحت السداد	9	50,955,162	8,770,790
إحتياطي حسابي	16	1,013,544	-
ذمم شركات التأمين وإعادة التأمين		45,224,639	17,124,591
		277,738,067	43,905,356
دائنون آخرون ومبالغ مستحقة الدفع	17	19,914,852	79,064,687
ضريبة الدخل المستحقة الدفع	7	13,513,449	4,621,504
إجمالي المطلوبات		311,166,368	127,591,547
حقوق المساهمين			
رأس المال المدفوع	14	1,250,000,000	1,250,000,000
احتياطي قانوني	15	7,486,703	2,289,222
أرباح مدورة		44,128,164	10,864,289
إجمالي حقوق المساهمين		1,301,614,867	1,263,153,511
إجمالي المطلوبات و حقوق المساهمين		1,612,781,235	1,390,745,058

	إيضاح	2010 ليرة سورية	2009 ليرة سورية
إيرادات التأمين			
أقساط مكتتبة		407,238,437	370,561,466
حصة معيدي التأمين		(96,849,203)	(97,491,279)
صافي الأقساط المكتتبة		310,389,234	273,070,187
صافي الحركة في الأقساط غير المكتسبة		(74,347,515)	(162,534,747)
صافي الأقساط المكتسبة	3	236,041,719	110,535,440
إيرادات عمولات إعادة التأمين		28,294,492	27,144,689
إجمالي إيرادات التأمين		264,336,211	137,680,129
مصاريف التأمين			
التعويضات المتكبدة	4	(157,776,361)	(82,029,239)
حصة معيدي التأمين من التعويضات المتكبدة	4	26,410,777	17,767,891
صافي التعويضات المتكبدة	4	(131,365,584)	(64,261,348)
إحتياطي حسابي	16	2,014,483	(1,013,544)
عمولات مدفوعة		(6,657,375)	(10,682,345)
رسوم الإشراف على التأمين وأخرى	5	(15,303,902)	(11,097,183)
إجمالي مصاريف التأمين		(151,312,378)	(87,054,420)
صافي إيرادات التأمين		113,023,833	50,625,709
المصاريف العمومية والإدارية	6	(101,815,201)	(71,739,610)
إيرادات الفوائد		82,991,504	74,381,878
الأرباح (الخسائر) الناتجة عن تغييرات أسعار الصرف		1,182,023	(1,293,172)
صافي ربح السنة قبل الضريبة		95,382,159	51,974,805
ضريبة الدخل	7	(28,530,072)	(13,513,449)
صافي ربح السنة		66,852,087	38,461,356
بنود الدخل الشامل الأخرى		-	-

	إيضاح	2010 ليرة سورية	2009 ليرة سورية
الموجودات			
ممتلكات ومعدات	11	191,347,520	67,970,436
موجودات غير ملموسة	12	15,568,461	22,340,433
حصة معيدي التأمين من المطالبات تحت السداد	9	14,871,075	10,170,120
حصة معيدي التأمين من الإحتياطي الحسابي	16	4,943,614	1,728,255
ذمم مدينة ناشئة عن عقود التأمين وإعادة التأمين		55,091,229	41,025,042
مدينون آخرون ومصاريف مدفوعة مقدماً	10	32,381,425	14,751,058
وديعة مجمدة	13	25,000,000	25,000,000
ودائع مصرفية لأجل	18	1,351,119,984	1,276,682,632
نقد وأرصدة لدى المصارف	8	156,045,094	154,841,514
إجمالي الموجودات		1,846,368,402	1,614,509,490
المطلوبات وحقوق الملكية			
المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين			
احتياطي أقساط غير مكتسبة – صافي		254,892,237	180,544,722
مطالبات تحت السداد	9	117,761,332	50,955,162
إحتياطي حسابي	16	3,942,675	2,741,799
ذمم شركات التأمين وإعادة التأمين		49,143,657	45,224,639
إجمالي المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين		425,739,901	279,466,322
دائنون آخرون ومبالغ مستحقة الدفع	17	24,411,119	19,914,852
ضريبة الدخل المستحقة الدفع	7	27,750,428	13,513,449
إجمالي المطلوبات		477,901,448	312,894,623
حقوق الملكية			
رأس المال المدفوع	14	1,250,000,000	1,250,000,000
احتياطي قانوني	15	17,024,920	7,486,703
أرباح مدورة		101,442,034	44,128,164
إجمالي حقوق الملكية		1,368,466,954	1,301,614,867
إجمالي المطلوبات و حقوق الملكية		1,846,368,402	1,614,509,490

	إيضاح	2011 ليرة سورية	2010 ليرة سورية
إيرادات التأمين			
أقساط مكتتبة		292,318,162	407,238,437
حصة معيدي التأمين		(87,088,083)	(96,849,203)
صافي الأقساط المكتتبة		205,230,079	310,389,234
صافي الحركة في الأقساط غير المكتسبة		61,013,365	(74,347,515)
صافي الأقساط المكتسبة	3	266,243,444	236,041,719
إيرادات عمولات إعادة التأمين		20,542,449	28,294,492
إجمالي إيرادات التأمين		286,785,893	264,336,211
مصاريف التأمين			
التعويضات المتكبدة	4	(163,963,268)	(157,776,363)
حصة معيدي التأمين من التعويضات المتكبدة	4	36,076,722	26,410,779
صافي التعويضات المتكبدة	4	(127,886,546)	(131,365,584)
إحتياطي حسابي	17	1,227,552	2,014,483
عمولات مدفوعة		(8,372,916)	(6,657,375)
رسوم الإشراف على التأمين وأخرى	5	(9,570,387)	(15,303,902)
إجمالي مصاريف التأمين		(144,602,297)	(151,312,378)
صافي إيرادات التأمين		142,183,596	113,023,833
المصاريف العمومية والإدارية	6	(113,651,208)	(101,815,201)
إيرادات الفوائد		99,353,793	82,991,504
الأرباح الناتجة عن تغييرات أسعار الصرف		6,684,933	1,182,023
إيرادات أخرى		6,221,338	-
صافي ربح السنة قبل الضريبة		140,792,452	95,382,159
ضريبة الدخل	7	(38,747,338)	(28,530,072)
صافي ربح السنة		102,045,114	66,852,087
بنود الدخل الشامل الأخرى		-	-
الدخل الشامل للسنة		102,045,114	66,852,087
الحصة الأساسية للسهم من ربح السنة	20	40.82	26.74

	إيضاح	2011 ليرة سورية	2010 ليرة سورية
الموجودات			
ممتلكات ومعدات	12	**186,599,722**	191,347,520
موجودات غير ملموسة	13	**10,522,719**	15,568,461
حصة معيدي التأمين من المطالبات تحت السداد	9	**18,968,151**	14,871,075
حصة معيدي التأمين من الإحتياطي الحسابي	17	**7,350,128**	4,943,614
ذمم مدينة ناشئة عن عقود التأمين وإعادة التأمين		**26,111,634**	55,091,229
مدينون آخرون ومصاريف مدفوعة مقدماً	10	**41,119,782**	32,381,425
وديعة مجمدة	14	**25,000,000**	25,000,000
ودائع مصرفية لأجل	19	**1,450,039,301**	1,351,119,984
نقد وأرصدة لدى المصارف	8	**43,451,912**	156,045,094
إجمالي الموجودات		**1,809,163,349**	1,846,368,402
المطلوبات وحقوق الملكية			
المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين			
احتياطي أقساط غير مكتسبة – صافي		193,878,872	254,892,237
مطالبات تحت السداد	9	114,586,201	117,761,332
إحتياطي حسابي	17	5,121,637	3,942,675
ذمم شركات التأمين وإعادة التأمين		63,415,467	49,143,657
إجمالي المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين		377,002,177	425,739,901
دائنون آخرون ومبالغ مستحقة الدفع	18	**23,830,735**	24,411,119
ضريبة الدخل المستحقة الدفع	7	**37,818,369**	27,750,428
إجمالي المطلوبات		438,651,281	477,901,448
حقوق الملكية			
رأس المال المدفوع	15	**1,250,000,000**	1,250,000,000
احتياطي قانوني	16	**31,104,165**	17,024,920
أرباح مدورة		**89,407,903**	101,442,034
إجمالي حقوق الملكية		**1,370,512,068**	1,368,466,954
إجمالي المطلوبات و حقوق الملكية		**1,809,163,349**	1,846,368,402

	إيضاح	2012 ليرة سورية	2011 ليرة سورية
إيرادات التأمين			
أقساط مكتتبة		**222,166,986**	303,563,066
حصة معيدي التأمين		**(100,897,186)**	(87,088,083)
صافي الأقساط المكتتبة		**121,269,800**	216,474,983
صافي الحركة في الأقساط غير المكتسبة		**77,511,037**	61,013,365
صافي الأقساط المكتسبة	3	**198,780,837**	277,488,348
عمولات مقبوضة من معيدي التأمين		**19,114,026**	20,542,449
إجمالي إيرادات التأمين		**217,894,863**	298,030,797
مصاريف التأمين			
التعويضات المتكبدة	4	**(113,821,639)**	(163,963,268)
حصة معيدي التأمين من التعويضات المتكبدة	4	**19,995,601**	36,076,722
حصة الشركة من التعويضات المتكبدة	4	**(93,826,038)**	(127,886,546)
إحتياطي حسابي	17	**1,512,318**	1,227,552
عمولات مدفوعة		**(5,994,414)**	(8,372,916)
رسوم الإشراف على التأمين وأخرى	5	**(14,821,387)**	(20,815,291)
إجمالي مصاريف التأمين		**(113,129,521)**	(155,847,201)
صافي دخل الاكتتاب		**104,765,342**	142,183,596
المصاريف العمومية والإدارية	6	**(103,927,326)**	(١١٣,٦٥١,٢٠٨)
إيرادات الفوائد		**127,345,951**	٩٩,٣٥٣,٧٩٣
الأرباح الناتجة عن تغييرات أسعار الصرف		**12,708,704**	٦,٦٨٤,٩٣٣
إيرادات أخرى		**6,665,235**	٦,٢٢١,٣٣٨
الربح قبل الضريبة		**147,557,906**	140,792,452
مصروف ضريبة الدخل	7	**(40,334,461)**	(38,747,338)
صافي ربح السنة		**107,223,445**	102,045,114
بنود الدخل الشامل الأخرى		-	-
الدخل الشامل للسنة		**107,223,445**	102,045,114
الحصة الأساسية للسهم من ربح السنة	20	**42.88**	40.82

	إيضاح	2012 ليرة سورية	2011 ليرة سورية
الموجودات			
ممتلكات ومعدات	12	365,286,114	186,599,722
موجودات غير ملموسة	13	10,207,987	10,522,719
حصة معيدي التأمين من التعويضات تحت التسوية	9	15,501,788	18,968,151
حصة معيدي التأمين من الإحتياطي الحسابي	17	7,125,351	7,350,128
حصة معيدي التأمين من احتياطي الأقساط غير المكتسبة		32,334,750	25,570,371
ذمم مدينة ناشئة عن عقود التأمين وإعادة التأمين		39,123,123	11,373,897
مدينون آخرون ومصاريف مدفوعة مقدماً	10	84,692,993	41,119,782
وديعة مجمدة	14	25,000,000	25,000,000
ودائع مصرفية لأجل		1,183,567,727	1,450,039,301
نقد وأرصدة لدى المصارف	8	19,799,313	43,451,912
إجمالي الموجودات		1,782,639,146	1,819,995,983
المطلوبات وحقوق الملكية			
المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين			
احتياطي أقساط غير مكتسبة		148,702,585	219,449,243
تعويضات تحت التسوية	9	115,885,660	114,586,201
إحتياطي حسابي	17	3,384,542	5,121,637
ذمم شركات التأمين وإعادة التأمين		66,186,647	49,085,629
إجمالي المطلوبات الناشئة عن عقود التأمين		334,159,434	388,242,710
دائنون آخرون ومبالغ مستحقة الدفع	18	19,963,836	23,422,836
ضريبة الدخل المستحقة الدفع	7	38,280,363	37,818,369
إجمالي المطلوبات		392,403,633	449,483,915
حقوق الملكية			
رأس المال المدفوع	15	1,250,000,000	1,250,000,000
احتياطي قانوني	16	45,859,956	31,104,165
أرباح مدورة		94,375,557	89,407,903
إجمالي حقوق الملكية		1,390,235,513	1,370,512,068
إجمالي المطلوبات و حقوق الملكية		1,782,639,146	1,819,995,983

الملحق رقم (5): البيانات المالية لشركة السورية الدولية للتأمين (آروب سورية):

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما في حكمه	٥	١٢٩,٨٧٣,٤٩٣	١٨٢,٦٩٠,٨٥٦
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٢,٠٥٧,٢٣٨,٦٦٦	١,٧٩٧,٢١٩,٨٣٦
عملاء، وسطاء ووكلاء تأمين	٧	٥٨,٨٩٧,٨٦٥	٨٥,٨١٢,٢٥٨
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		١,٧٨٧,٤٦٠	٣,١٧٤,٨٨٩
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	٨	٩٤,١٦٤,١٣٦	٨٢,٣٩٨,٣٩١
ذمم مدينة – أطراف مقربة	٩	١,٨٥٥,٥٧٢	١٥,٧٥٤,٢٦٠
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	١٢٨,٧٦٠,٩٢٧	٨٧,٩٥٤,٧٧٣
أوراق مالية مستبقاة حتى تاريخ الإستحقاق	١١	١٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠,٠٠٠
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنـــزيل الأستهلاك المتراكم)	١٢	٤٥,٧١٨,٠٠٧	٥٤,٢١٢,٦٨٣
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنـــزيل الإطفاء المتراكم)	١٣	١٢,٩٠٧,٢٨٥	٥,٢٤٩,٢١٢
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٤	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٢,٦٥٦,٢٠٣,٤١١	٢,٤٣٩,٤٦٧,١٥٨

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
مصارف دائنة قصيرة الأجل	٩	٦٨١,١٢٢,٧٤٧	٦٣٨,١٢٥,٧٤٠
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٥	٧٦,٧١٨,٩٢٩	٨١,٥٤٩,٩٩٣
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٦	١٢,٣٩٩,٠٤٦	٣٨,٥٣٥,٤٢٨
الإحتياطيات الفنية و الحسابية	١٧	٧٥١,٥٤٥,٤٢٨	٥٨٧,٦٠٣,٣٢٢
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٨	٣٣,٣٥٠,٢٧٤	٤٥,٢٩٩,٣٧٢
مؤونة ضريبة الدخل	١٩	١٢,٥٠٥,١٤٤	٨,٢٧١,٢٣٤
مجموع المطلوبات		١,٥٦٧,٦٤١,٥٦٨	١,٣٩٩,٣٨٥,٠٨٩
حقوق المساهمين			
رأس المال (٢,٠٠٠,٠٠٠ سهم قيمة ٥٠٠ ل.س. للسهم)	٢٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي قانوني	٢١	١٤,٤٦٣,٦٢٤	٥,٨٥١,٢٣١
إحتياطي خاص	٢١	٥,٨٥١,٢٣١	–
أرباح مدورة		٦٨,٢٤٦,٩٨٨	٣٤,٢٣٠,٨٣٨
مجموع حقوق المساهمين		١,٠٨٨,٥٦١,٨٤٣	١,٠٤٠,٠٨٢,٠٦٩
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٢,٦٥٦,٢٠٣,٤١١	٢,٤٣٩,٤٦٧,١٥٨

	إيضـــاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٦١٧,٣٤٣,٣٨٧	٦٦٩,١٤٠,٨٨٧
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(١٢٣,٤٨٣,٥٩٢)	(١٢١,٧٠٣,٢٤١)
صافي الأقساط المكتتب بها		٤٩٣,٨٥٩,٧٩٥	٥٤٧,٤٣٧,٦٤٦
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		(٨٩,٠٢٢,٤٧٢)	(١٧٢,٢٩٩,٣٩٩)
صافي أقساط التأمين	٢٢و٣٠	٤٠٤,٨٣٧,٣٢٣	٣٧٥,١٣٨,٢٤٧
عمولات مقبوضة	٣٠	٤٥,٤١٨,٣٨٣	٤٦,٩٥٢,٨٥٧
فوائد من ودائع لدى المصارف		١٥٧,٦٥٨,٨٤١	١٤٠,٤٤٠,٨١١
إيرادات أخرى		١,٢٧٦,٧٩١	٤,٠٥٩,٠٥٧
إجمالي الإيرادات		٦٠٩,١٩١,٣٣٨	٥٦٦,٥٩٠,٩٧٢
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٢٩٢,٤٣٥,١٤٩)	(١٧٧,١١٣,٣٨٤)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		٦١,٩٢٥,٨٦٨	٣٦,٢٧١,٤٣١
صافي المطالبات المدفوعة		(٢٣٠,٥٠٩,٢٨١)	(١٤٠,٨٤١,٩٥٣)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(٦٣,١٥٣,٨٨٨)	(١١١,٢٥٦,٤٦١)
صافي المطالبات	٢٣و٣٠	(٢٩٣,٦٦٣,١٦٩)	(٢٥٢,٠٩٨,٤١٤)
عمولات مدفوعة	٣٠	(٥٦,٢٤٦,٨٩٩)	(٨١,٩١٣,١٩١)
مصاريف إتفاقيات فائض الخسارة	٣٠	(١٣,١١٢,٢٩٩)	(١٣,٠١٧,٧٢٠)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٤	(٦٧,٦٧٩,٨١٧)	(٦٢,٠٩٩,٧٠٩)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٥	(٤٠,١٧٢,٧١٥)	(٤١,١٩٩,١٩٦)
أتعاب المعونة الفنية		-	(٨,٩٤٧,٧٨٩)
الاستهلاكات و الإطفاءات	١٢ و ١٣	(١٣,٧٧٧,٠٤٨)	(١٢,٤٦٩,٧٤٠)
مخصص ديون مشكوك فيها	٧	(١,٤٧٥,٦٩٠)	(٧٠٠,٠٠٠)
فوائد و أعباء مالية	٩	(٣٣,٥٩٦,٤٢٠)	(٣١,٥٨٨,٦١٦)
فوائد و أعباء مالية لشركات إعادة التأمين	٢٦	(٢,٢٩٣,٥٤٥)	(٩٨٢,٨١٤)
خسائر التخلي عن موجودات ثابتة		-	(١,٥٢٢,٤٠٢)
فروقات صرف		(١,٠٤٩,٨٠٥)	(١,٥٣٩,٠٧١)
إجمالي المصاريف		(٥٢٣,٠٦٧,٤٠٧)	(٥٠٨,٠٧٨,٦٦٢)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		٨٦,١٢٣,٩٣١	٥٨,٥١٢,٣١٠
ضريبة الدخل	١٩	(١٢,٦٤٤,١٥٧)	(٨,٢٧١,٠٠٠)
صافي أرباح السنة		٧٣,٤٧٩,٧٧٤	٥٠,٢٤١,٣١٠
ربحية السهم الأساسية و المخفضة	٢٧	٣٦,٧٤	٢٥,١٢

	إيضـــاح	٢٠١٠	٢٠٠٩
		كما في ٣١ كانون الأول	
		ل.س	ل.س
الموجودات			
النقد و ما في حكمه	٥	٢٣٢,٨٩٣,٩٣٠	١٢٩,٨٧٣,٤٩٣
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٢,٠٧١,٩٧٣,٧١٧	٢,٠٥٧,٢٣٨,٦٦٦
عملاء، وسطاء ووكلاء تأمين	٧	٧٠,٧٤١,٦٥٨	٥٨,٨٩٧,٨٦٥
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		١,٣١٩,٣٥٣	١,٧٨٧,٤٦٠
حصة معيدي لتأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	٨	١٥٣,٤٣٣,٤٨٩	٩٤,١٦٤,١٣٦
ذمم مدينة – أطراف مقربة	٩	١,٩٦٩,٤٧٧	١,٨٥٥,٥٧٢
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	١٢٤,١٣٣,٩٩٢	١٢٨,٧٦٠,٩٢٧
أوراق مالية مستبقاة حتى تاريخ الإستحقاق		–	١٠٠,٠٠٠,٠٠٠
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنـــزيل الأستهلاك المتراكم)	١١	٤٤,٩٦٠,٨٧٥	٤٥,٧١٨,٠٠٧
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنـــزيل الإطفاء المتراكم)	١٢	٧,٥٧٥,٣٤٦	١٢,٩٠٧,٢٨٥
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٣	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٢,٧٣٤,٠٠١,٨٣٧	٢,٦٥٦,٢٠٣,٤١١

	إيضـــاح	٢٠١٠	٢٠٠٩
		كما في ٣١ كانون الأول	
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
مصارف دائنة قصيرة الأجل	٩	–	٦٨١,١٢٢,٧٤٧
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٤	١٣١,٠٢٥,٩٦٣	٧٦,٧١٨,٩٢٩
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٥	١٢,٧٣٤,٠٨٥	١٢,٣٩٩,٠٤٦
الإحتياطيات الفنية و الحسابية	١٦	١,٢٩٧,٣٨٦,٣٣٣	٧٥١,٥٤٥,٤٢٨
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٧	٧٩,٣٤٤,٠٠٣	٣٣,٣٥٠,٢٧٤
مؤونة ضريبة الدخل	١٨	٢٧,٥١٩,٢٥٨	١٢,٥٠٥,١٤٤
مجموع المطلوبات		١,٥٤٨,٠٠٩,٦٤٢	١,٥٦٧,٦٤١,٥٦٨
حقوق المساهمين			
رأس المال (٢,٠٠٠,٠٠٠ سهم قيمة ٥٠٠ ل.س. للسهم)	١٩	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي قانوني	٢٠	٣٠,٩٥٨,٥٨٥	١٤,٤٦٣,٦٢٤
إحتياطي خاص	٢٠	١٤,٤٦٣,٦٢٤	٥,٨٥١,٢٣١
أرباح مدورة		١٤٠,٥٦٩,٩٨٦	٦٨,٢٤٦,٩٨٨
مجموع حقوق المساهمين		١,١٨٥,٩٩٢,١٩٥	١,٠٨٨,٥٦١,٨٤٣
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٢,٧٣٤,٠٠١,٨٣٧	٢,٦٥٦,٢٠٣,٤١١

	إيضـــاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠	٢٠٠٩
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		١,١١٥,٦١٣,٥١٥	٦١٧,٣٤٣,٣٨٧
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(١٥٨,٩٩٦,٥٢٨)	(١٢٣,٤٨٣,٥٩٢)
صافي الأقساط المكتتب بها		٩٥٦,٦١٦,٩٨٧	٤٩٣,٨٥٩,٧٩٥
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		(٣٨٣,٨٨٠,٩٣٨)	(٨٩,٠٢٢,٤٧٢)
صافي أقساط التأمين	٢١و٣١	٥٧٢,٧٣٦,٠٤٩	٤٠٤,٨٣٧,٣٢٣
عمولات مقبوضة	٣١	٥٠,٣٤٩,٢٣١	٤٥,٤١٨,٣٨٣
فوائد من ودائع لدى المصارف	٢٢	١٥٠,٢١٨,٦٦١	١٥٧,٦٥٨,٨٤١
إيرادات أخرى		٣,٧٩٣,٥٢٥	١,٢٧٦,٧٩١
فروقات صرف إيجابية		١,٧٧٣,٧٧٣	-
إجمالي الإيرادات		٧٧٨,٨٧١,٢٣٩	٦٠٩,١٩١,٣٣٨
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٢٣٩,٣٠٨,٣٤٣)	(٢٨٩,٨٩٢,٤٩١)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		٢٨,٩٣٣,٠٠٦	٦١,٩٢٥,٨٦٨
صافي المطالبات المدفوعة		(٢١٠,٣٧٥,٣٣٧)	(٢٢٧,٩٦٦,٦٢٣)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(١٠٢,٦٩٠,٦١٤)	(٦٣,١٥٣,٨٨٨)
صافي المطالبات	٢٣و٣١	(٣١٣,٠٦٥,٩٥١)	(٢٩١,١٢٠,٥١١)
عمولات مدفوعة	٢٤و٣١	(٨٣,٠١٥,٨٦٩)	(٥٨,٧٨٩,٥٥٧)
مصاريف إتفاقيات فائض الخسارة	٣١	(١٨,٦٣٦,٥٣٩)	(١٣,١١٢,٢٩٩)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٥	(٨٩,٢٥٩,٦٩٤)	(٦٧,٦٧٩,٨١٧)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٦	(٦٨,٢٤٨,٣١٢)	(٤٠,١٧٢,٧١٥)
الاستهلاكات و الإطفاءات	١١ و ١٢	(١٧,٥٦٤,٨٦٢)	(١٣,٧٧٧,٠٤٨)
مخصص دعاوي قضائية	١٧	(٥,٣٦٠,٠٠٠)	-
مخصص ديون مشكوك فيها	٧	(٥,٢٣٠,٩٠٩)	(١,٤٧٥,٦٩٠)
فوائد و أعباء مالية	٩	(١١,٥٠٧,٠٦٥)	(٣٣,٥٩٦,٤١٠)
فوائد و أعباء مالية لشركات إعادة التأمين	٢٧	(٢,٠٣٢,٤٢٨)	(٢,٢٩٣,٥١٥)
فروقات صرف سلبية		-	(١,٠٤٩,٨٠٥)
إجمالي المصاريف		(٦١٣,٩٢١,٦٢٩)	(٥٢٣,٠٦٧,٤٠٧)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		١٦٤,٩٤٩,٦١٠	٨٦,١٢٣,٩٣١
ضريبة الدخل والإدارة المحلية	١٨	(٢٧,٥١٩,٢٥٨)	(١٢,٦٤٤,١٥٧)
صافي أرباح السنة		١٣٧,٤٣٠,٣٥٢	٧٣,٤٧٩,٧٧٤
دخل شامل آخر		-	-
		١٣٧,٤٣٠,٣٥٢	٧٣,٤٧٩,٧٧٤
ربحية السهم الأساسية و المخفضة	٢٨	٦٨,٧٢	٣٦,٧٤

	إيضاح	٢٠١١	٢٠١٠
		كما في ٣١ كانون الأول	
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما يعادل النقد	٥	٢٥٤,٨٩٣,٤٧٠	٢٣٢,٨٩٣,٩٣٠
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٢,١٢٦,٥٨٣,٩٢٥	٢,٠٧١,٩٧٣,٧١٧
عملاء مدينون، وسطاء ووكلاء تأمين	٧	٦٤,٦١٧,٥١٦	٧٠,٧٤١,٦٥٨
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		١٢,١٠٤,٢٥٥	١,٣١٩,٣٥٣
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	٨	١٥٦,٨٥٠,١١٠	١٥٣,٤٣٣,٤٨٩
ذمم مدينة - أطراف مقربة	٩	٢,٠٩٣,٨١١	١,٩٦٩,٤٧٧
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	١٢٦,٤٠٥,٣٦٨	١٢٤,١٣٣,٩٩٢
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنـزيل الأستهلاك المتراكم)	١١	١٧٠,٤٥٥,٤٧٨	٤٤,٩٦٠,٨٧٥
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنـزيل الإطفاء المتراكم)	١٢	٢,٤٥٧,٢٥٣	٧,٥٧٥,٣٤٦
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٣	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٢,٩٤١,٤٦١,١٨٦	٢,٧٣٤,٠٠١,٨٣٧

	إيضاح	٢٠١١	٢٠١٠
		كما في ٣١ كانون الأول	
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٤	١١٨,٧٤٦,٥٥٥	١٣١,٠٢٥,٩٦٣
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٥	١١,٩٤٩,٦١٧	١٢,٧٣٤,٠٨٥
الإحتياطيات الفنية و الحسابية	١٦	١,٤٢٩,٨٣١,٨٢١	١,٢٩٧,٣٨٦,٣٣٣
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٧	٩٥,٠٤٧,١١٦	٧٩,٣٤٤,٠٠٣
مؤونة ضريبة الدخل	١٨	٢٤,٨٢٤,٠٦٤	٢٧,٥١٩,٢٥٨
مجموع المطلوبات		١,٦٨٠,٣٩٩,١٧٣	١,٥٤٨,٠٠٩,٦٤٢
حقوق المساهمين			
رأس المال	١٩	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي قانوني	٢٠	٤٦,٩٤٧,٩٧٣	٣٠,٩٥٨,٥٨٥
إحتياطي خاص	٢٠	٣٠,٩٥٨,٥٨٥	١٤,٤٦٣,٦٢٤
أرباح مدورة		١٨٣,١٥٥,٤٥٥	١٤٠,٥٦٩,٩٨٦
مجموع حقوق المساهمين		١,٢٦١,٠٦٢,٠١٣	١,١٨٥,٩٩٢,١٩٥
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٢,٩٤١,٤٦١,١٨٦	٢,٧٣٤,٠٠١,٨٣٧

	إيضـــاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١	٢٠١٠
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٨٤٠,٨١٤,٦١٦	١,١١٥,٦١٣,٥١٥
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(١٩٦,٩٥١,٥٠١)	(١٥٨,٩٩٦,٥٢٨)
صافي الأقساط المكتتب بها		٦٤٣,٨٦٣,١١٥	٩٥٦,٦١٦,٩٨٧
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		٨٠,٣٧١,٤٧٧	(٣٨٣,٨٨٠,٩٣٨)
صافي أقساط التأمين	٢١و٣١	٧٢٤,٢٣٤,٥٩٢	٥٧٢,٧٣٦,٠٤٩
عمولات مقبوضة	٣١	٥٨,٨٥٨,٥٨١	٥٠,٣٤٩,٢٣١
فوائد من ودائع لدى المصارف	٢٢	١٦٤,٨٠٢,٣٧٩	١٥٠,٢١٨,٦٦١
إيرادات أخرى		-	٣,٧٩٣,٥٢٥
فروقات صرف إيجابية		١٠,٨٠٤,٥٢٣	١,٧٧٣,٧٧٣
إجمالي الإيرادات		٩٥٨,٧٠٠,٠٧٥	٧٧٨,٨٧١,٢٣٩
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٤٦٨,٥٠٨,٨٩٩)	(٢٣٩,٣٠٨,٣٤٣)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		١٥٦,٨١٠,٨٩٣	٢٨,٩٣٣,٠٠٦
صافي المطالبات المدفوعة		(٣١١,٦٩٨,٠٠٦)	(٢١٠,٣٧٥,٣٣٧)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(٢٠٩,٤٠٠,٣٤٤)	(١٠٢,٦٩٠,٦١٤)
صافي المطالبات	٢٣و٣١	(٥٢١,٠٩٨,٣٥٠)	(٣١٣,٠٦٥,٩٥١)
عمولات مدفوعة ومصاريف إنتاج أخرى	٢٤و٣١	(٧٣,٦٤٢,٦٦٩)	(٨٣,٠١٥,٨٦٩)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	٣١	(١٩,٠٨٢,٦٥٥)	(١٨,٦٣٦,٥٣٩)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٥	(١٠٤,٨٠٧,٩٠٨)	(٨٩,٢٥٩,٦٩٤)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٦	(٥٠,٠٧٨,٤٠٢)	(٦٨,٢٤٨,٣١٢)
الاستهلاكات و الإطفاءات	١١ و ١٢	(١٨,٨٩٤,٠٢٩)	(١٧,٥٦٤,٨٦٢)
مخصص دعاوي قضائية	١٧	(٥,٠٦٢,٠٠٠)	(٥,٣٦٠,٠٠٠)
مؤونة ديون مشكوك فيها	٧	(٢,٠٠٠,٠٠٠)	(٥,٢٣٠,٩٠٩)
فوائد و أعباء مالية		(٢٧٨,٦٧٠)	(١١,٥٠٧,٠٦٥)
فوائد و أعباء مالية لشركات إعادة التأمين		(٣,٨٦١,٥١٠)	(٢,٠٣٢,٤٢٨)
إجمالي المصاريف		(٧٩٨,٨٠٦,١٩٣)	(٦١٣,٩٢١,٦٢٩)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		١٥٩,٨٩٣,٨٨٢	١٦٤,٩٤٩,٦١٠
ضريبة الدخل والإدارة المحلية	١٨	(٢٤,٨٢٤,٠٦٤)	(٢٧,٥١٩,٢٥٨)
صافي أرباح السنة		١٣٥,٠٦٩,٨١٨	١٣٧,٤٣٠,٣٥٢
دخل شامل آخر		-	-
مجموع الدخل الشامل		١٣٥,٠٦٩,٨١٨	١٣٧,٤٣٠,٣٥٢
ربحية السهم الأساسية و المخففة	٢٨	٦٧,٥٣	٦٨,٧٢

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول	
		٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما يوازي النقد	٥	١٨١,٢٨٦,١٦٦	٢٥٤,٨٩٣,٤٧٠
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	١,٩٢١,٢٧٥,١٧٦	٢,١٢٦,٥٨٣,٩٢٥
استثمارات مالية متوفرة للبيع	٧	٢١,٦٨٣,٧٩١	–
عملاء مدينون، وسطاء ووكلاء تأمين	٨	٢٩,٣٢٩,١٤٢	٦٤,٦١٧,٥١٦
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		٥,٨١٢,٥٧٨	١٢,١٠٤,٢٥٥
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	٩	٣٠٠,٥٩٦,٥٥١	١٥٦,٨٥٠,١١٠
ذمم مدينة – أطراف ذات علاقة	١٠	٣,٩٩٧,٣٦٥	٢,٠٩٣,٨١١
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١١	٧٠,٨٤٩,٤١٦	١٢٦,٤٠٥,٣٦٨
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنزيل الإستهلاك المتراكم)	١٢	٥٤٠,٢٥٢,٢٤٦	١٧٠,٤٥٥,٤٧٨
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنزيل الإطفاء المتراكم)	١٣	١٧٩,١٩٠	٢,٤٥٧,٢٥٣
الموجودات الضريبية المؤجلة	١٤	١,١٢٩,٩٨٤	–
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٥	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٣,١٠١,٣٩١,٦٠٥	٢,٩٤١,٤٦١,١٨٦

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول	
		٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٦	٦٥,٠٨٥,٤٠٤	١١٨,٧٤٦,٥٥٥
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٧	١٧,٦٥٩,٩٣٧	١١,٩٤٩,٦١٧
الإحتياطيات الفنية و الحسابية	١٨	١,٠٥٦٧,٩٦٨,٤٦٣	١,٤٢٩,٨٣١,٨٢١
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٩	١٤٤,٧٨٥,٦٣٨	٩٥,٠٤٧,١١٦
ذمم دائنة – أطراف ذات علاقة	٩	١,٤٤١,٢٥١	–
مؤونة ضريبة الدخل	٢٠	٢٦,٣٩٨,٤١٤	٢٤,٨٢٤,٠٦٤
مجموع المطلوبات		١,٨٢٣,٣٣٩,١٠٧	١,٦٨٠,٣٩٩,١٧٣
حقوق المساهمين			
رأس المال	٢١	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
احتياطي قانوني	٢٢	٥٧,٩٢٧,١٨٧	٤٦,٩٤٧,٩٧٣
احتياطي خاص	٢٢	٦٢,٩٣٧,٣٦١	٣٠,٩٥٨,٥٨٥
التغير المتراكم في القيمة العادلة للاستثمارات المالية المتوفرة للبيع	٢٣	(٦,٤٠٣,٢٣٩)	–
أرباح مدورة		١٦٣,٥٩١,١٨٩	١٨٣,١٥٥,٤٥٥
مجموع حقوق المساهمين		١,٢٧٨,٠٥٢,٤٩٨	١,٢٦١,٠٦٢,٠١٣
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٣,١٠١,٣٩١,٦٠٥	٢,٩٤١,٤٦١,١٨٦

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٦٤٨,٤٥٣,٥٠١	٨٤٠,٨١٤,٦١٦
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(٢٣٤,٢٦٤,٦٦٤)	(١٩٦,٩٥١,٥٠١)
صافي الأقساط المكتتب بها		٤١٤,١٨٨,٨٣٧	٦٤٣,٨٦٣,١١٥
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		٢١٢,٧٩١,٩٥٥	٨٠,٣٧١,٤٧٧
صافي أقساط التأمين	٢٤و٣٤	٦٢٦,٩٨٠,٧٩٢	٧٢٤,٢٣٤,٥٩٢
عمولات مقبوضة	٣٤	٤٥,٦٩٠,٩١٩	٥٨,٨٥٨,٥٨١
فوائد من ودائع لدى المصارف	٢٥	١٧٧,٢١٤,٣٠٩	١٦٤,٨٠٢,٣٧٩
إيرادات أخرى		٥,٣٥٦,٧٩٥	-
فروقات صرف إيجابية		٣٠,١٦٥,١٠١	١٠,٨٠٤,٥٢٣
إجمالي الإيرادات		٨٨٥,٤٠٧,٩١٦	٩٥٨,٧٠٠,٠٧٥
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة	٣٤	(٤٤١,٦١٥,٧٧٥)	(٤٦٨,٥٠٨,٨٩٩)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة	٣٤	١٦٤,٩٠٥,٤١١	١٥٦,٨١٠,٨٩٣
صافي المطالبات المدفوعة		(٢٧٦,٧١٠,٣٦٤)	(٣١١,٦٩٨,٠٠٦)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(٢٠٧,١٨٢,١٥٦)	(٢٠٩,٤٠٠,٣٤٤)
صافي المطالبات	٢٦و٣٤	(٤٨٣,٨٩٢,٥٢٠)	(٥٢١,٠٩٨,٣٥٠)
عمولات مدفوعة ومصاريف إنتاج أخرى	٢٧و٣٤	(٧٠,٣٣٣,٦٥٩)	(٧٣,٦٤٢,٦٦٩)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	٣٤	(٩,٠٩٠,٠٠٠)	(١٩,٠٨٢,٦٥٥)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٨	(١٠٩,٤٥٨,٩٢٦)	(١٠٤,٨٠٧,٩٠٨)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٩	(٥٨,٤٠٣,٨٥٧)	(٥٠,٠٧٨,٤٠٢)
الاستهلاكات و الإطفاءات	١٢و١٣	(٩,٥٨٨,٤٨٩)	(١٨,٨٩٤,٠٢٩)
مخصص دعاوي قضائية	١٩	(٥,٠٠٠,٠٠٠)	(٥,٠٦٢,٠٠٠)
مؤونة ديون مشكوك بتحصيلها	٧	(٢٥,٨٣٤,٨٩٧)	(٢,٠٠٠,٠٠٠)
فوائد و أعباء مالية		(١,٢١٣,٤٣٠)	(٢٧٨,٦٧٠)
فوائد و أعباء مالية لشركات إعادة التأمين	٣٠	(٢,٨٠٠,٠٠٠)	(٣,٨٦١,٥١٠)
إجمالي المصاريف		(٧٧٥,٦١٥,٧٧٨)	(٧٩٨,٨٠٦,١٩٣)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		١٠٩,٧٩٢,١٣٨	١٥٩,٨٩٣,٨٨٢
ضريبة الدخل والإدارة المحلية	٢٠	(٢٦,٣٩٨,٤١٤)	(٢٤,٨٢٤,٠٦٤)
صافي أرباح السنة		٨٣,٣٩٣,٧٢٤	١٣٥,٠٦٩,٨١٨
دخل شامل آخر:			
صافي التغير المتراكم في القيمة العادلة للاستثمارات المالية المتوفرة للبيع	٢٣	(٦,٤٠٣,٢٣٩)	-
مجموع الدخل الشامل		٧٦,٩٩٠,٤٨٥	١٣٥,٠٦٩,٨١٨
ربحية السهم الأساسية و المخففة	٣١	٨,٣٤	١٣,٥١

الملحق رقم (6): البيانات المالية لشركة الاتحاد التعاوني للتأمين (سوليدارتي):

بيان الوضع المالي

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما في حكمه	٥	٧١,٨٥٢,١٧٦	٢٠,٢٩٥,٧٢٠
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٨٢٠,١٠٨,٨٩٦	٧٦٠,٠٨٢,٨٨١
عملاء، وسطاء ووكلاء تأمين	٧	١٤,٦٤٦,٦٢٠	١٧,٩١٤,٣٨٢
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		٢,١٣٨,٨٥٣	٨٣٣,٢٢١
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	٨	١٠,٧٠٣,٦٧١	١٠,٩٣٦,٣٧١
ذمم مدينة – أطراف مقربة	٩	٥٣١,٨٥٣	٢٢,٦٠٦,٦٨٦
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	٢٥,٧٦٥,٣٢٠	٣٣,٢٠٥,٢٧٥
ضريبة الدخل المؤجلة	١١	٣,٤١٨,١٨٨	٤,٧٩٦,٠٣٩
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنـــزيل الاستهلاك المتراكم)	١٢	١٩٩,٨٦١,٥١٤	١٩٣,٨٥٥,٦٢٨
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنـــزيل الإطفاء المتراكم)	١٣	١٣,٩١٠,٥٦٠	٣,٢٤٦,٤٣٣
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٤	٢٥,٦٥٨,٢١٩	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		١,١٨٨,٥٩٥,٨٧٠	١,٠٩٢,٧٧٢,٦٣٦

بيان الوضع المالي / تابع

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٥	١٥,٠٠٩,٠٣٤	١٤,٣٤١,٩٦٩
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٦	١,٠٧٨,٤٠٣	٨٢٧,٦٥٩
ذمم دائنة — أطراف مقربة	٩	١٠,٦٤٠,٨٠٠	–
الاحتياطيات الفنية و الحسابية	١٧	١٤٩,٨٣٤,٨٠٣	٨٣,٣١٩,٦٦٨
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٨	١٤,٠١٠,٦٩٩	٦,٦٤٣,٠٥٤
مجموع المطلوبات		١٩٠,٥٧٣,٧٣٩	١٠٥,١٣٢,٣٥٠
حقوق المساهمين			
رأس المال (٢,٠٠٠,٠٠٠ سهم قيمة ٥٠٠ ل.س. للسهم)	١٩	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع البنيوية	٢٠	٢٦,٧٩٣,٧٠٩	٢٦,٧٩٣,٧٠٩
خسائر متراكمة		(٣٩,١٥٣,٤٢٣)	(٣٩,٢١٩,٨٩٥)
أرباح السنة		١٠,٣٨١,٨٤٥	٦٦,٤٧٢
مجموع حقوق المساهمين		٩٩٨,٠٢٢,١٣١	٩٨٧,٦٤٠,٢٨٦
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		١,١٨٨,٥٩٥,٨٧٠	١,٠٩٢,٧٧٢,٦٣٦

بيان الدخل الشامل

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٢٤٥,٧٩٠,٧٧٤	١٣٤,١٢٤,١٣١
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(١٩,٦٦٧,٦٥٨)	(١٧,١٦٣,٢٢١)
صافي الأقساط المكتتب بها		٢٢٦,١٢٣,١١٦	١١٦,٩٦٠,٩١٠
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		(٤٧,٧٤٠,٠٧٠)	(٥٢,٧٨٧,٤٣٤)
صافي أقساط التأمين	٢١ و ٢٧	١٧٨,٣٨٣,٠٤٦	٦٤,١٧٣,٤٧٦
عمولات مقبوضة	٢٧	٦,٥٤٨,١٩٨	١,٧٢٧,٧٧٥
فوائد من ودائع لدى المصارف	٦	٦٤,٦٢٥,٢١١	٤٩,٦٠٤,٨٨٠
إيرادات أخرى		٢٣٢,١٦٨	٧٠٠,٠٠٠
إجمالي الإيرادات		٢٤٩,٧٨٨,٦٢٣	١١٦,٢٠٦,١٣١
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٤٣,٦٧٣,٨٥١)	(٧,٢٣٨,٠٧٩)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		٢,٩٥٨,٣٩٩	٧,٨٢٠
صافي المطالبات المدفوعة		(٤٠,٧١٥,٤٥٢)	(٧,٢٣٠,٢٥٩)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(١٩,٠٠٧,٧٦٥)	(١٩,٥٩٥,٨٦٣)
صافي المطالبات	٢٢ و ٢٧	(٥٩,٧٢٣,٢١٧)	(٢٦,٨٢٦,١٢٢)
عمولات مدفوعة	٢٧	(٢٥,٢٣٨,١٤٦)	(١٩,٧٤٤,١٤٨)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	٢٧	(٥,١٣٠,٠٠٠)	(١,٩٢٠,٠٠٠)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٣	(٧٠,٥٢٦,٠٧٢)	(٢٨,٠٤٩,٩٧١)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٤	(٣٨,٩٨٠,٨٠٣)	(٣٣,٧٠١,٦٩٤)
أتعاب المعونة الفنية	٩	(١١,٤٦٢,٥٠٠)	-
الاستهلاكات و الاطفاءات	١٢ و ١٣	(١٨,٢١٧,١٧٣)	(٥,١٧٧,٨٣٨)
مصاريف أخرى- مجلس الإدارة	٩	(٨,٦٤٦,٣٥٥)	-
فروقات صرف		(١٠٤,٦٦١)	(٧٤٤,٠٢٥)
إجمالي المصاريف		(٢٣٨,٠٢٨,٩٢٧)	(١١٦,١٦٣,٧٩٨)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		١١,٧٥٩,٦٩٦	٤٢,٣٣٣
ضريبة الدخل	١١	(١,٣٧٧,٨٥١)	٢٤,١٣٩
صافي أرباح السنة		١٠,٣٨١,٨٤٥	٦٦,٤٧٢
دخل شامل آخر		-	-
مجموع الدخل الشامل		١٠,٣٨١,٨٤٥	٦٦,٤٧٢
ربحية السهم الأساسية و المخفضة	٢٥	٥,١٩	٠,٠٣

بيان الوضع المالي

	إيضـــاح	كما في ٣١ كانون الأول		كما في ١ كانون الثاني
		٢٠١٠	٢٠٠٩ (معدلة)	٢٠٠٩ (معدلة)
الموجودات		ل.س.	ل.س.	ل.س.
النقد و ما في حكمه	٥	١٦٩,٥١٣,٣٥٠	٧١,٨٥٢,١٧٦	٢٠,٢٩٥,٧٢٠
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٨٣١,٠٣٤,٦٤٥	٨٢٠,١٠٨,٨٩٦	٧٦٠,٠٨٢,٨٨١
عملاء، وسطاء ووكلاء تأمين	٧	٣٩,٨٥١,٤٧٩	١٤,٦٤٦,٦٢٠	١٧,٩١٤,٣٨٢
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		٩٤٩,٣٢٧	٢,١٣٨,٨٥٣	٨٣٣,٢٢١
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	٨	٢٠,٣٦٨,٥٨٣	١٠,٧٠٣,٦٧١	١٠,٩٣٦,٣٧١
ذمم مدينة – أطراف مقربة	٩	٨,٢١٣,٩٣٩	٥٣١,٨٥٣	٢٢,٦٠٦,٦٨٦
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	٥٨,٧٥١,٦٣٠	٢٥,٧٦٥,٣٢٠	٣٣,٢٠٥,٢٧٥
استثمارات بغرض المتاجرة	١١	١٨,٤٣١,٧١٠	–	–
ضريبة الدخل المؤجلة	١٢	–	–	٧٩٧,٠٥٢
الموجودات الثابتة المادية	١٣	٢٥٢,٧٠٥,٣٨٦	١٩٩,٨٦١,٥١٤	١٩٣,٨٥٥,٦٢٨
الموجودات الثابتة غير المادية	١٤	١١,٢٧١,٩٢٧	١٣,٩١٠,٥٦٠	٣,٢٤٦,٤٣٣
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٥	٢٧,٠١١,٠٧٧	٢٥,٦٥٨,٢١٩	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		١,٤٣٨,١٠٣,٠٥٣	١,١٨٥,١٧٧,٦٨٢	١,٠٨٨,٧٧٣,٦٤٩

بيان الوضع المالي / تابع

	إيضـــاح	كما في ٣١ كانون الأول		كما في ١ كانون الثاني
		٢٠١٠	٢٠٠٩ (معدلة)	٢٠٠٩ (معدلة)
		ل.س.	ل.س.	ل.س.
المطلوبات				
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٦	٢٦,٥٥٢,٦٠٣	١٥,٠٠٩,٠٣٤	١٤,٣٤١,٩٦٩
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٧	٣,١٨٩,٦٠٢	١,٠٧٨,٤٠٣	٨٢٧,٦٥٩
ذمم دائنة — أطراف مقربة	٩	٢٩,١٤٥,٢١٣	١٠,٦٤٠,٨٠٠	–
الاحتياطيات الفنية و الحسابية	١٨	٣٢٧,٠٤١,٢٦٠	١٤٩,٨٣٤,٨٠٣	٨٣,٣١٩,٦٦٨
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٩	٤٤,١٥٧,٠٦٠	١٤,٠١٠,٦٩٩	٦,٦٤٣,٠٥٤
مؤونة ضريبة الدخل	١٢	٣,٧٦٩,٦٠١	٥٨٠,٧٩٩	–
مجموع المطلوبات		٤٣٣,٨٥٥,٣٣٩	١٩١,١٥٤,٠٣٨	١٠٥,١٣٢,٣٥٠
حقوق المساهمين				
رأس المال (٢,٠٠٠,٠٠٠ سهم قيمة ٥٠٠ ل.س. للسهم)	٢٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع البنيوية	٢١	٢٦,٧٩٣,٧٠٩	٢٦,٧٩٣,٧٠٩	٢٦,٧٩٣,٧٠٩
احتياطي قانوني		٢,٥٢١,٥٤٠	–	–
خسائر متراكمة		(٢٥,٠٦٧,٥٣٥)	(٣٢,٧٧٠,٥٦٥)	(٤٣,١٥٢,٤١٠)
مجموع حقوق المساهمين		١,٠٠٤,٢٤٧,٧١٤	٩٩٤,٠٢٣,١٤٤	٩٨٣,٦٤١,٢٩٩
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		١,٤٣٨,١٠٣,٠٥٣	١,١٨٥,١٧٧,٦٨٢	١,٠٨٨,٧٧٣,٦٤٩

بيان الدخل الشامل

	إيضـــاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠	٢٠٠٩
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٤٩٨,٣٦٦,٤١٨	٢٤٥,٧٩٠,٧٧٤
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(٣٧,٢٢٠,٧٢٩)	(١٩,٦٦٧,٦٥٨)
صافي الأقساط المكتتب بها		٤٦١,١٤٥,٦٨٩	٢٢٦,١٢٣,١١٦
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		(١٠٨,٣٤٩,٩٥٨)	(٤٧,٧٤٠,٠٧٠)
صافي أقساط التأمين	٢٩،٢٢	٣٥٢,٧٩٥,٧٣١	١٧٨,٣٨٣,٠٤٦
عمولات مقبوضة	٢٩	٨,٥٣٩,٩٩٦	٦,٥٤٨,١٩٨
صافي الأرباح الناتجة عن إعادة تقييم الأصول المالية المتوفرة للبيع خلال السنة		٤,١٦٠,٣٨٦	-
فوائد من ودائع لدى المصارف	٦	٦٧,٤٤٥,٦٩٧	٦٤,٦٢٥,٢١١
إيرادات أخرى		١,٩٧٠,٦٠٥	٢٣٢,١٦٨
إجمالي الإيرادات		٤٣٤,٩١٢,٤١٥	٢٤٩,٧٨٨,٦٢٣
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٩٣,٦٤٢,١٨٨)	(٤٣,٦٧٣,٨٥١)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		١,٢٥٨,٥٧٣	٢,٩٥٨,٣٩٩
صافي المطالبات المدفوعة		(٩٢,٣٨٣,٦١٥)	(٤٠,٧١٥,٤٥٢)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(٥٩,١٩١,٥٨٧)	(١٩,٠٠٧,٧٦٥)
صافي المطالبات	٢٣	(١٥١,٥٧٥,٢٠٢)	(٥٩,٧٢٣,٢١٧)
عمولات مدفوعة	٢٩	(٤٢,٥٤٧,١٧٥)	(٢٥,٢٣٨,١٤٦)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	٢٩	(٦,٣٨٦,٨٥٠)	(٥,١٣٠,٠٠٠)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٤	(١٠٨,٠٦٧,٥٢٠)	(٧٠,٥٢٦,٠٧٢)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٥	(٦١,٤١٩,١٧١)	(٣٨,٩٨٠,٨٠٣)
مخصص مخالفات	٢٦	(٩,٧٨٩,٥٥٦)	-
مصاريف أتعاب المعونة الفنية	٩	(١٨,٥١١,٢٥٣)	(١١,٤٦٢,٥٠٠)
الاستهلاكات و الاطفاءات	١٣، ١٤	(٢٣,٢٨٨,٥٦٣)	(١٨,٢١٧,١٧٣)
مصاريف أخرى- مجلس الإدارة	٩ -		(٨,٦٤٦,٣٥٥)
فروقات أسعار صرف		٨٦,٢٤٧	(١٠٤,٦٦١)
إجمالي المصاريف		(٤٢١,٤٩٩,٠٤٣)	(٢٣٨,٠٢٨,٩٢٧)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		١٣,٤١٣,٣٧٢	١١,٧٥٩,٦٩٦
ضريبة الدخل	١٢	(٣,١٨٨,٨٠٢)	(١,٣٧٧,٨٥١)
صافي أرباح السنة		١٠,٢٢٤,٥٧٠	١٠,٣٨١,٨٤٥
ربحية السهم الأساسية و المخفضة	٢٧	٥,١١	٥,١٩

بيان الوضع المالي

	إيضاح	2011 (كما في 31 كانون الأول)	2010 (كما في 31 كانون الأول)
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما في حكمه	5	80.442.906	169.513.350
ودائع لأجل لدى المصارف	6	910.032.946	831.034.645
عملاء، وسطاء ووكلاء تأمين	7	59.544.074	39.851.479
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		7.357.869	949.327
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	8	18.334.454	20.368.583
ذمم مدينة – أطراف مقربة	9	5.159.833	8.213.939
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	10	88.632.467	58.751.630
استثمارات بغرض المتاجرة	11	8.093.891	18.431.710
الموجودات الثابتة المادية	13	284.446.533	252.705.386
الموجودات الثابتة غير المادية	14	9.740.263	11.271.927
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	15	25.000.000	27.011.077
مجموع الموجودات		1.496.785.236	1.438.103.053

بيان الوضع المالي / تابع

	إيضاح	2011 (كما في 31 كانون الأول)	2010 (كما في 31 كانون الأول)
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	16	17.623.788	26.552.603
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	17	8.832.512	3.189.602
ذمم دائنة – أطراف مقربة	9	20.498.002	29.145.213
الاحتياطيات الفنية و الحسابية	18	355.973.786	327.041.260
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	19	49.835.478	44.157.060
مؤونة ضريبة الدخل	12	5.852.760	3.769.601
مجموع المطلوبات		458.616.326	433.855.339
حقوق المساهمين			
رأس المال (2.000.000 سهم قيمة 500 ل.س. للسهم)	20	1.000.000.000	1.000.000.000
إحتياطي لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع البنيوية	21	26.793.709	26.793.709
احتياطي قانوني		6.440.856	2.521.540
خسائر متراكمة		4.934.345	(25.067.535)
مجموع حقوق المساهمين		1.038.168.910	1.004.247.714
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		1.496.785.236	1.438.103.053

بيان الدخل الشامل

	إيضاح	للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2011	2010
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		524.984.280	498.366.418
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(29.296.820)	(37.220.729)
صافي الأقساط المكتتب بها		495.687.460	461.145.689
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		(3.625.633)	(108.349.958)
صافي أقساط التأمين	30،23	492.061.827	352.795.731
عمولات مقبوضة	30	9.754.409	8.539.996
صافي الأرباح الناتجة عن إعادة تقييم الأصول المالية المتوفرة للبيع خلال السنة	11	-	4.160.386
فوائد من ودائع لدى المصارف	6	71.400.240	67.445.697
إيرادات أخرى	31	3.482.347	1.970.605
فروقات أسعار صرف		-	86.247
إجمالي الإيرادات		576.698.823	434.998.662
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(191.573.176)	(93.642.188)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		16.249.039	1.258.573
صافي المطالبات المدفوعة		(175.324.137)	(92.383.615)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية ومطالبات حدثت ولم يبلغ عنها		(27.341.022)	(59.191.587)
صافي المطالبات	30،24	(202.665.159)	(151.575.202)
عمولات مدفوعة	30	(69.238.242)	(42.547.175)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	30	(6.732.000)	(6.386.850)
رواتب و أجور و ملحقاتها	25	(145.757.091)	(108.067.520)
مصاريف ادارية و عمومية	26	(62.714.743)	(61.419.171)
صافي الخسائر الناتجة عن إعادة تقييم الأصول المالية المتوفرة للبيع خلال السنة	11	(11.899.320)	-
مخصص مخالفات	27	-	(9.789.556)
مصاريف أتعاب المعونة الفنية	9	(8.173.781)	(18.511.253)
الاستهلاكات و الاطفاءات	14 ،13	(27.701.037)	(23.288.563)
فروقات أسعار صرف	3ج	(2.624.292)	-
إجمالي المصاريف		(537.505.665)	(421.585.290)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		39.193.158	13.413.372
ضريبة الدخل	12	(5.271.962)	(3.188.802)
صافي أرباح السنة		33.921.196	10.224.570
ربحية السهم الأساسية و المخفضة	28	16.96	5.11

بيان الوضع المالي

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد وما يوازي النقد	٥	٣٨٢,٦٤٥,٦٩٨	٨٠,٤٤٢,٩٠٦
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٥٦٥,٧٥٦,٥٥٣	٩١٠,٠٣٢,٩٤٦
استثمارات مالية بغرض المتاجرة	١١	٦,١٥٣,٩٣٦	٨,٠٩٣,٨٩١
عملاء، وسطاء ووكلاء تأمين	٧	٤٦,١٠١,٠٤٧	٥٩,٥٤٤,٠٧٤
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		٧,٥٨٧,٢٥٦	٧,٣٥٧,٨٦٩
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية والحسابية	٨	٢٨,٧٩٠,٦٨٢	١٨,٣٣٤,٤٥٤
ذمم مدينة – أطراف ذات علاقة	٩	٢,١٥٣,٨٤٤	٥,١٥٩,٨٣٣
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	٤٩,٢٤٤,٢٤٦	٨٨,٦٣٢,٤٦٧
الموجودات الثابتة المادية	١٣	٣٦٦,٥٨٣,٥٩٨	٢٨٤,٤٤٦,٥٣٣
الموجودات الثابتة غير المادية	١٤	١١,٦٠١,٨٩٥	٩,٧٤٠,٢٦٣
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٥	٢٧,٧٨٩,١١٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		١,٤٩٤,٤٠٧,٨٦٥	١,٤٩٦,٧٨٥,٢٣٦

بيان الوضع المالي / تابع

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين وإعادة التأمين	١٦	٢٧,٦٧٠,٨٩٨	١٧,٦٢٣,٧٨٨
عملاء دائنون ووسطاء تأمين	١٧	٦,١١٩,٩٧٩	٨,٨٣٢,٥١٢
ذمم دائنة – أطراف ذات علاقة	٩	١٥,٧٥٥,٦٩٧	٢٠,٤٩٨,٠٠٢
الاحتياطيات الفنية و الحسابية	١٨	٣٦٣,٢٨٣,٥١٧	٣٥٥,٩٧٣,٧٨٦
ذمم دائنة و دائنون مختلفون	١٩	٣٦,٨٦٥,٣٣٠	٤٩,٨٣٥,٤٧٨
مؤونة ضريبة الدخل	١٢	١,٦٥١,٣٤٣	٥,٨٥٢,٧٦٠
مجموع المطلوبات		٤٥١,٣٤٦,٧٦٤	٤٥٨,٦١٦,٣٢٦
حقوق المساهمين			
رأس المال (٢,٠٠٠,٠٠٠ سهم قيمة ٥٠٠ ل.س. للسهم)	٢٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع البنيوية	٢١	–	٢٦,٧٩٣,٧٠٩
احتياطي قانوني	٢٢	٧,٢٠٦,٧٣٨	٦,٤٤٠,٨٥٦
أرباح متراكمة		٣٥,٨٥٤,٣٦٣	٤,٩٣٤,٣٤٥
مجموع حقوق المساهمين		١,٠٤٣,٠٦١,١٠١	١,٠٣٨,١٦٨,٩١٠
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		١,٤٩٤,٤٠٧,٨٦٥	١,٤٩٦,٧٨٥,٢٣٦

بيان الأرباح أو الخسائر و بنود الدخل الشامل الأخرى

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٤٦٣,٤٢٨,٩٧٧	٥٢٤,٩٨٤,٢٨٠
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(٣٢,٤٨٨,٣٩٢)	(٢٩,٢٩٦,٨٢٠)
صافي الأقساط المكتتب بها		٤٣٠,٩٤٠,٥٨٥	٤٩٥,٦٨٧,٤٦٠
صافي التغير في إحتياطي أقساط غير مكتسبة		١٨,٥٠٠,١٩٩	(٣,٦٢٥,٦٣٣)
صافي أقساط التأمين	٢٩،٢٣	٤٤٩,٤٤٠,٧٨٤	٤٩٢,٠٦١,٨٢٧
عمولات مقبوضة	٢٩	١٠,٥٩٢,٨٩٨	٩,٧٥٤,٤٠٩
فوائد من ودائع لدى المصارف	٦	٧٣,٥٨٣,٢٦١	٧١,٤٠٠,٢٤٠
إيرادات أخرى	٣٠	٢١٣,٥٢٤	٣,٤٨٢,٣٤٧
فروقات أسعار صرف		١١,٢١٤,٠١٥	-
إجمالي الإيرادات		٥٤٥,٠٤٤,٤٨٢	٥٧٦,٦٩٨,٨٢٣
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٢١٦,٩٨٢,٠٤٩)	(١٩١,٥٧٣,١٧٦)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		٣,٦٤٢,٤٧٨	١٦,٢٤٩,٠٣٩
صافي المطالبات المدفوعة		(٢١٣,٣٣٩,٥٧١)	(١٧٥,٣٢٤,١٣٧)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية ومطالبات حدثت ولم يبلغ عنها		(١٥,٣٥٣,٧٠٢)	(٢٧,٣٤١,٠٢٢)
صافي المطالبات	٢٩،٢٤	(٢٢٨,٦٩٣,٢٧٣)	(٢٠٢,٦٦٥,١٥٩)
عمولات مدفوعة	٢٩	(٦٩,٨٢٨,٣٠٩)	(٦٩,٢٣٨,٢٤٢)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	٢٩	(٥,٣٠٤,٠٠٠)	(٦,٧٣٢,٠٠٠)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٥	(١٣٣,٠٢٦,٧٠٧)	(١٤٥,٧٥٧,٠٩١)
مصاريف ادارية و عمومية	٢٦	(٦٨,٩٢٥,٠٨٣)	(٦٢,٧١٤,٧٤٣)
صافي الخسائر الناتجة عن إعادة تقييم استثمارات مالية بغرض المتاجرة خلال السنة	١١	(١,٩٣٩,٩٥٥)	(١١,٨٩٩,٣٢٠)
مصاريف أتعاب المعونة الفنية	٩	(١,٥٨٧,٥٢٣)	(٨,١٧٣,٧٨١)
الاستهلاكات و الاطفاءات	١٤،١٣	(٢٨,٠٨٠,٨١٥)	(٢٧,٧٠١,٠٣٧)
فروقات أسعار صرف	٣ج	-	(٢,٦٢٤,٢٩٢)
إجمالي المصاريف		(٥٣٧,٣٨٥,٦٦٥)	(٥٣٧,٥٠٥,٦٦٥)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		٧,٦٥٨,٨١٧	٣٩,١٩٣,١٥٨
ضريبة الدخل	١٢	(١,٠٧٠,٥٦٦)	(٥,٢٧١,٩٦٢)
صافي أرباح السنة		٦,٥٨٨,٢٥١	٣٣,٩٢١,١٩٦
ربحية السهم الأساسية و المخفضة	٢٧	٣,٢٩	١٦,٩٦

الملحق رقم (7): البيانات المالية لشركة التأمين العربية– سورية:

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما في حكمه	٥	٥١٨,٩٣٨,٨٢٠	٩٢٤,٦٧٤,٤٨٤
ودائع لدى المصارف	٦	٦٠٥,٨٩٩,١٠٣	١٠٠,٥٦٠,٩٥٨
عملاء و وسطاء و وكلاء تأمين مدينون	٧	٧٨,٢١٩,٣٤٢	١٢٣,٧٩١,٨٢٨
حسابات شركات التأمين وإعادة التأمين المدينة	٨	١٢٠,٦٣٠,٠٨٠	٢٨,٨٤٥,٠٥٦
حصة معيدي التأمين من الاحتياطي الفني والحسابي والمطالبات تحت التسوية	٩	١٧٦,٤٧٢,٥٣٧	١٣٢,١٥٠,١٢١
ذمم مدينة – أطراف مقربة	١٠	٥٥,٩٤٠,٧٤٣	٤٢,٣٧٦,٨٣٧
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١١	٢٩,١٠٥,٨٧٦	٢٤,٠٦٢,٤٣٧
الموجودات الثابتة المادية (بعد تـنزيل الاستهلاك المتراكم)	١٢	١٥٧,٥١٣,٣٠٩	١٥٤,٧٩٨,١٩٣
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تـنزيل الإطفاء المتراكم)	١٣	١٣,٦٧١,٧١٤	٦,٨٥١,٤٠٢
استثمارات طويلة الأجل	١٤	٢,٤٣٩,٠٠٠	٢,٤٣٩,٠٠٠
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٥	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		١,٧٨٣,٨٣٠,٥٢٤	١,٥٦٥,٥٥٠,٣١٦
المطلوبات			
حسابات شركات التأمين وإعادة التأمين الدائنة	١٦	٢٤٥,٢٢٥,٤٥٠	٢٢٨,٣١٦,٤٤٣
عملاء و وكلاء تأمين دائنون		٦,٧٩٢,١٧٠	٣,٥٩٩,٨٩٧
ذمم دائنة – أطراف مقربة	١٠	١,٧٣٢,٩٣٩	١٠,٤٧٠,٣٨٥
الاحتياطات الفنية و الحسابية	١٧	٤٠٤,٨٨٤,٥٥٩	٢٤٦,٢٠٥,٧٥٨
ذمم دائنة ودائنون مختلفون	١٨	١٧,٧٧٦,١٢٢	١٤,١٩٧,٣٤٧
مؤونة ضريبة الدخل	١٩	٦,٥٧٣,٩١٩	-
مجموع المطلوبات		٦٨٢,٩٨٥,١٥٩	٥٠٢,٧٨٩,٨٣٠
حقوق المساهمين			
رأس المال (٢,١٠٠,٠٠٠ سهم قيمة ٥٠٠ ل.س. للسهم)	٢٠	١,٠٥٠,٠٠٠,٠٠٠	١,٠٥٠,٠٠٠,٠٠٠
رأس مال إضافي مخصص لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع	٢١	٣٩,٠٠٠,٨٣٩	٣٩,٠٠٠,٨٣٩
احتياطي قانوني	٢٢	٧,٦٢٠,٦٥٩	-
خسائر متراكمة		(٢٨,٨٧٩,١٣٠)	(٤٦,٨٩٤,٥٠٠)
أرباح السنة		٣٣,١٠٢,٩٩٧	٢٠,٦٥٤,١٤٧
مجموع حقوق المساهمين		١,١٠٠,٨٤٥,٣٦٥	١,٠٦٢,٧٦٠,٤٨٦
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		١,٧٨٣,٨٣٠,٥٢٤	١,٥٦٥,٥٥٠,٣١٦

	إيضـــاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠٠٩	٢٠٠٨
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٥٢٠,٣٣٨,١٨٧	٤٥٩,٨١٧,٢٩٤
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(١٧٨,٥١٦,٩٢٥)	(٢٧٠,٣٨٦,٨٦٠)
صافي الأقساط المكتتب بها		٣٤١,٨٢١,٢٦٢	١٨٩,٤٣٠,٤٣٤
صافي التغير في احتياطي أقساط غير مكتسبة		(٧٣,٠٣٩,٧٤٠)	(٤٥,٠٢٢,٦٥٩)
صافي أقساط التأمين	٢٣و٢٩	٢٦٨,٧٨١,٥٢٢	١٤٤,٤٠٧,٧٧٥
عمولات مقبوضة	٢٩	٤٦,٠٨٦,١٦٤	٥٩,٨٨٩,٩٤١
فوائد من ودائع لدى المصارف		٦٠,٤٨٥,٧٠٣	٥٥,٦٤٢,٩١٥
إيرادات أخرى		٢١٩,٠٧٦	٣,٢٢٨,١٢٥
إجمالي الإيرادات		٣٧٥,٥٧٢,٤٦٥	٢٦٣,١٦٨,٧٥٦
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(٢١٨,١٦٧,٥٩٧)	(٩٠,٨٧٢,٣٦١)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		١٢٦,٧٦٣,٦٧١	٢٨,٦٣٨,٣٩٧
صافي المطالبات المدفوعة		(٩١,٤٠٣,٩٢٦)	(٦٢,٢٣٣,٩٦٤)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(٤١,٣١٦,٩٩٨)	(١٢,٠٤٣,٤٢٨)
صافي المطالبات	٢٤و٢٩	(١٣٢,٧٢٠,٩٢٤)	(٧٤,٢٧٧,٣٩٢)
عمولات مدفوعة	٢٩	(٤٢,٣٠٠,٤٤٨)	(٣١,٧٤٦,٤٨٩)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة	٢٩	(٦,٠٢٠,٩٨٠)	(٣,٦٢٢,٢٥٦)
رسوم هيئة الإشراف على التأمين		(٣,١١٩,٤٢٥)	(٢,٧٦١,١٠٢)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٥	(٨٣,٩٩٣,٤٨٠)	(٧٠,٣٠٧,١٧٧)
مصاريف إدارية و عمومية	٢٦	(٣٣,٦٣٠,٩٦٠)	(٣٧,٩٣٧,٦٧٠)
الاستهلاكات والإطفاءات	١٢و١٣	(١٦,٨٢٧,١٥٤)	(١١,٥٦٦,٧٧٧)
مخصص ديون مشكوك فيها	٧	(٩٠٧,٢٢٤)	(٣٣٧,٠١٤)
فوائد و أعباء مالية		(٣٣٨,٥٠٧)	(٢٦٨,٥٧٢)
فوائد و أعباء مالية لشركات إعادة التأمين		(٢,٧٥٩,٤٦٤)	(١,١٦٢,١٨٧)
فروقات صرف		(٣,١٣٥,٠٧٩)	(٢,٧٩٤,٣٤٧)
إجمالي المصاريف		(٣٢٥,٧٥٣,٦٤٥)	(٢٣٦,٧٨٠,٩٨٣)
أرباح السنة قبل الضريبة		٤٩,٨١٨,٨٢٠	٢٦,٣٨٧,٧٧٣
ضريبة الدخل	١٩	(١١,٧٣٣,٩٤١)	(٥,٧٣٣,٦٢٦)
صافي أرباح السنة		٣٨,٠٨٤,٨٧٩	٢٠,٦٥٤,١٤٧
دخل شامل آخر		–	–
مجموع الدخل الشامل		٣٨,٠٨٤,٨٧٩	٢٠,٦٥٤,١٤٧
ربحية السهم الأساسية و المخفضة		١٨,١٤	٩,٨٣

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول	
		٢٠١٠	٢٠٠٩
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما في حكمه	٥	١٧٢,٣٤٤,٩٧٢	٥١٨,٩٣٨,٨٢٠
ودائع لدى المصارف	٦	١,٤٢٨,٥٨١,٤٠٩	٦٠٥,٨٩٩,١٠٣
عملاء و وسطاء و وكلاء تأمين مدينون	٧	٢٩,٩٨٢,٦١٥	٧١,٨٨٢,٠٩١
حسابات شركات التأمين وإعادة التأمين المدينة		٤٩١,١٢٣	-
حصة معيدي التأمين من الاحتياطي الفني والحسابي والمطالبات تحت التسوية	٨	١٣١,٧١٦,٢٧٥	١٧٦,٤٧٢,٥٣٧
ذمم مدينة – أطراف مقربة	٩	٥٧,١٢٥,٤٦٥	٥٦,٧٩١,٤٠٤
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	٦٦,٣١٨,٢٢٧	٢٩,١٥٦,٣٢٩
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنزيل الاستهلاك المتراكم)	١١	١٤٨,٤٦٣,٧٩٧	١٥٧,٥١٣,٣٠٩
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنزيل الإطفاء المتراكم)	١٢	٩,٥٥٨,٦٤٥	١٣,٦٧١,٧١٤
استثمارات طويلة الأجل	١٣	٢,٤٣٩,٠٠٠	٢,٤٣٩,٠٠٠
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٤	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٢,٠٧٢,٠٢١,٥٢٨	١,٦٥٧,٧٦٤,٣٠٧

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول	
		٢٠١٠	٢٠٠٩
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات شركات التأمين وإعادة التأمين الدائنة	١٥	١٥٠,٦٠٦,٤٣٥	١٢٤,٥٩٥,٣٧٠
عملاء و وكلاء تأمين دائنون		٨,٤٩٥,٠٠٣	١,٣٧٦,٢١٢
الاحتياطات الفنية و الحسابية	١٦	٦٢٩,٢٣٩,٣٧٧	٤٠٤,٨٨٤,٥٥٩
ذمم دائنة – أطراف مقربة	٩	١,١٢٨,٦٦٨	١,٤٦٤,٨٤٢
ذمم دائنة ودائنون مختلفون	١٧	٢٥,٠٤٢,٧٧٦	١٨,٠٢٤,٠٤٠
مؤونة ضريبة الدخل	١٨	٣٠,٤٩٣,١٠٠	٦,٥٧٣,٩١٩
مجموع المطلوبات		٨٤٥,٠٠٥,٣٥٩	٥٥٦,٩١٨,٩٤٢
حقوق المساهمين			
رأس المال	١٩	١,٠٨٣,٠٧٥,٠٠٠	١,٠٥٠,٠٠٠,٠٠٠
رأس مال إضافي مخصص لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع		٣٩,٠٠٠,٨٣٩	٣٩,٠٠٠,٨٣٩
رأس مال إضافي/ علاوة إصدار	١٩	١٧,١٩٩,٠٠٠	-
احتياطي قانوني	٢٠	١٨,٢٥٩,٦٤٩	٧,٦٢٠,٦٥٩
نتائج سابقة مدورة		٤,٢٢٣,٨٦٧	(٢٨,٨٧٩,١٣٠)
أرباح السنة		٦٥,٢٥٧,٨١٤	٣٣,١٠٢,٩٩٧
مجموع حقوق المساهمين		١,٢٢٧,٠١٦,١٦٩	١,١٠٠,٨٤٥,٣٦٥
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٢,٠٧٢,٠٢١,٥٢٨	١,٦٥٧,٧٦٤,٣٠٧

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٠	٢٠٠٩
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات:			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		٧٩٤,٦٧٦,١٥٢	٥٢٠,٣٣٨,١٨٧
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(١٧٤,٣٣٣,٧٧٠)	(١٧٨,٥١٦,٩٢٥)
صافي الأقساط المكتتب بها		٦٢٠,٣٤٢,٣٨٢	٣٤١,٨٢١,٢٦٢
صافي التغير في احتياطي أقساط غير مكتسبة		(١٣١,٥٨١,٩٨٣)	(٧٣,٠٣٩,٧٤٠)
صافي أقساط التأمين	٢١	٤٨٨,٧٦٠,٣٩٩	٢٦٨,٧٨١,٥٢٢
عمولات مقبوضة	٢٢	٤٣,٥٧١,٣٥٣	٤٦,٠٨٦,١٦٤
فوائد من ودائع لدى المصارف		٨١,٤١٨,٦٤٠	٦٠,٤٨٥,٧٠٣
إيرادات أخرى		٥,٢٥١,٧٤١	٢١٩,٠٧٦
إجمالي الإيرادات		٦١٩,٠٠٢,١٣٣	٣٧٥,٥٧٢,٤٦٥
المصاريف:			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(١٨٠,٨٠٤,٢٠٨)	(٢١٨,٠٠٩,٠٩٧)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		٥٤,٩٧٢,٦٥٦	١٢٦,٧٦٣,٦٧١
صافي المطالبات المدفوعة		(١٢٥,٨٣١,٥٥٢)	(٩١,٢٤٥,٤٢٦)
صافي التغير في مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(١٣٧,٥٢٩,٠٩٩)	(٤١,٣١٦,٩٩٨)
صافي المطالبات	٢٣	(٢٦٣,٣٦٠,٦٥١)	(١٣٢,٥٦٢,٤٢٤)
عمولات مدفوعة	٢٤	(٥٣,٠٦٣,٨٠٧)	(٢٨,٣٤٣,١٨٧)
مصاريف تأمينية أخرى		(١٨,٤٩١,٦٨٤)	(١٤,١١٥,٧٦١)
أقساط فائض الخسارة		(١٢,٦٤٥,٤٤٠)	(٦,٠٢٠,٩٨٠)
رسوم هيئة الإشراف على التأمين		(٤,٧٦٣,٨٣١)	(٣,١١٩,٤٢٥)
رواتب و أجور و ملحقاتها	٢٥	(٨٢,٨٦١,٣٨٢)	(٨٣,٩٩٣,٤٨٠)
مصاريف إدارية و عمومية	٢٦	(٥٥,٢٧٥,٠٢٩)	(٣٣,٦٣٠,٩٦٠)
الاستهلاكات والإطفاءات	١١	(١٧,٢٣٨,٩١٧)	(١٦,٨٢٧,١٥٤)
مخصص ديون مشكوك فيها	٧	(٧٦٠,٥٣٧)	(٩٠٧,٢٢٤)
فوائد و أعباء مالية		(٣٢٥,٢٣٩)	(٣٣٨,٥٠٧)
فوائد و أعباء ماليه لشركات إعادة التأمين	٢٧	(٣,٠١٨,٥٠٧)	(٢,٧٥٩,٤٦٤)
فروقات صرف		(٨٠٧,٢٠٥)	(٣,١٣٥,٠٧٩)
إجمالي المصاريف		(٥١٢,٦١٢,٢٢٩)	(٣٢٥,٧٥٣,٦٤٥)
أرباح السنة قبل الضريبة		١٠٦,٣٨٩,٩٠٤	٤٩,٨١٨,٨٢٠
ضريبة الدخل	١٨	(٣٠,٤٩٣,١٠٠)	(١١,٧٣٣,٩٤١)
صافي أرباح السنة		٧٥,٨٩٦,٨٠٤	٣٨,٠٨٤,٨٧٩
بنود بيان الدخل الشامل للسنة		-	-
مجموع الدخل الشامل للسنة		٧٥,٨٩٦,٨٠٤	٣٨,٠٨٤,٨٧٩
ربحيه السهم الأساسيه و المخفضه	٢٨	٣٥,٧٥	١٨,١٤

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١	٢٠١٠
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما يعادل النقد	٥	٩٢٧,٥٩٤,٧٠٠	١٧٢,٣٤٤,٩٧٢
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٦٤٨,٨٤٣,٩٦٥	١,٤٢٨,٥٨١,٤٠٩
عملاء و وسطاء و وكلاء تأمين مدينون	٧	٧٠,١٩٣,١٥٧	٢٩,٩٨٢,٦١٥
حسابات مدينة من شركات التأمين وإعادة التأمين		١,١٤٦,٥٤٥	٤٩١,١٢٣
حصة معيدي التأمين من الاحتياطيات الفنية والحسابية	٨	١٢٨,٦٧٥,٥٣٩	١٣١,٧١٦,٢٧٥
ذمم مدينة – أطراف مقربة	٩	٦٠,٩٥٤,١٢١	٥٧,١٢٥,٤٦٥
أصول ضريبية مؤجلة	١٩	٤,١٠٤,٠٠٠	–
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	٥٨,٧١٦,٨٣٣	٦٦,٣١٨,٢٢٧
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنـزيل الاستهلاك المتراكم)	١١	٣٢٣,٦٥١,٨٦٢	١٤٨,٤٦٣,٧٩٧
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنـزيل الإطفاء المتراكم)	١٢	٣,٨١٤,٥٠٨	٩,٥٥٨,٦٤٥
موجودات مالية محددة على أساس القيمة العادلة من خلال الأرباح أو الخسائر	١٣	١٦,٤٨٣,١٢٩	–
استثمارات طويلة الأجل	١٤	٢,٦٧٢,٠٠٠	٢,٤٣٩,٠٠٠
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٥	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٢,٢٧١,٨٥٠,٣٥٩	٢,٠٧٢,٠٢١,٥٢٨

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١	٢٠١٠
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين وإعادة التأمين	١٦	١٦٩,٩٥٢,٢٩٥	١٥٠,٦٠٦,٤٣٥
عملاء و وسطاء تأمين دائنون		١٠,٤٦١,٥٩٤	٨,٤٩٥,٠٠٣
الاحتياطات الفنية و الحسابية	١٧	٧٤٤,٢٢٣,٨٩٤	٦٢٩,٢٣٩,٣٧٧
ذمم دائنة – أطراف مقربة	٩	٨,٥٨٧,٥٦٦	١,١٢٨,٦٦٨
ذمم دائنة ودائنون مختلفون	١٨	٢٠,٦٣٣,٢٥٠	٢٥,٠٤٢,٧٧٦
مؤونة ضريبة الدخل	١٩	٤٠,٠٢١,٠٠٦	٣٠,٤٩٣,١٠٠
مجموع المطلوبات		٩٩٣,٨٧٩,٦٠٥	٨٤٥,٠٠٥,٣٥٩
حقوق المساهمين			
رأس المال	٢٠	١,٠٨٣,٠٧٥,٠٠٠	١,٠٨٣,٠٧٥,٠٠٠
رأس مال إضافي مخصص لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع		٣٩,٠٠٠,٨٣٩	٣٩,٠٠٠,٨٣٩
رأس مال إضافي/ علاوة إصدار	٢٠	١٧,١٩٩,٠٠٠	١٧,١٩٩,٠٠٠
احتياطي قانوني	٢١	٣٣,٤٤٥,١٧٨	١٨,٢٥٩,٦٤٩
نتائج سابقة مدورة		٤,٤٩٧,١٨١	٤,٢٢٣,٨٦٧
أرباح السنة		١٠٠,٧٥٣,٥٥٦	٦٥,٢٥٧,٨١٤
مجموع حقوق المساهمين		١,٢٧٧,٩٧٠,٧٥٤	١,٢٢٧,٠١٦,١٦٩
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٢,٢٧١,٨٥٠,٣٥٩	٢,٠٧٢,٠٢١,٥٢٨

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١١	٢٠١٠
		ل.س.	ل.س.
الإيرادات			
إجمالي الأقساط المكتتب بها		۷۸۹,۷۲۲,۲۱۷	۷۹٤,٦۷٦,۱٥۲
حصة معيدي التأمين من إجمالي الأقساط المكتتب بها		(۱۸۷,۹۷٤,۹۰۳)	(۱۷٤,۳۳۳,۷۷۰)
صافي الأقساط المكتتب بها		٦۰۱,۷٤۷,۳۱٤	٦۲۰,۳٤۲,۳۸۲
صافي التغيير في احتياطي أقساط غير مكتسبة		۱٥,٤۱٤,۱۸۰	(۱۳۱,٥۸۱,۹۸۳)
صافي أقساط التأمين	۲۳-۳۳	٦۱۷,۱٦۱,٤۹٤	٤۸۸,۷٦۰,۳۹۹
عمولات مقبوضة	۲٤	۳٥,۹٥٦,۷٥٤	٤۳,٥۷۱,۳٥۳
فوائد من ودائع لدى المصارف		۱۰٤,۷٦٤,۳۳٥	۸۱,٤۱۸,٦٤۰
إيرادات أخرى	۲٥	۷٤۹,۸۸٤	۱,۲٥٥,۹٥۹
إجمالي الإيرادات		۷٥۸,٦۳۲,٤٦۷	٦۱٥,۰۰٦,۳٥۱
المصاريف			
إجمالي المطالبات المدفوعة		(۲۹۸,۲۳٤,۳۰۲)	(۱۸۰,۸۰٤,۲۰۸)
حصة معيدي التأمين من إجمالي المطالبات المدفوعة		۷۸,۲۸۱,٤٤۹	٥٤,۹۷۲,٦٥٦
صافي المطالبات المدفوعة		(۲۱۹,۹٥۲,۸٥۳)	(۱۲٥,۸۳۱,٥٥۲)
صافي التغيير في احتياطي مطالبات قيد التسوية و مطالبات حدثت و لم يبلغ عنها		(۱۳۳,٤۳۹,٤۳۱)	(۱۳۷,٥۲۹,۰۹۹)
صافي المطالبات	۲٦-۳۳	(۳٥۳,۳۹۲,۲۸٤)	(۲٦۳,۳٦۰,٦٥۱)
عمولات مدفوعة	۲۷-۳۳	(٤۹,۲۸۲,۳۹۸)	(٥۳,۰٦۳,۸۰۷)
مصاريف تأمينية أخرى		(۱٥,۳٥٦,۲٥٥)	(۱۸,٤۹۱,٦۸٤)
مصاريف اتفاقيات فائض الخسارة		(۲٤,۳۱۷,۹٤۸)	(۱۲,٦٤٥,٤٤۰)
رسوم هيئة الإشراف على التأمين		(٤,۷۳۸,۳۳۳)	(٤,۷٦۳,۸۳۱)
رواتب و أجور و ملحقاتها	۲۸	(۹٦,۳۲۷,۱۹۲)	(۸۲,۸٦۱,۳۸۲)
مصاريف إدارية و عمومية	۲۹	(٤۸,۲۷۸,۲٥۳)	(٥٥,۲۷٥,۰۲۹)
الاستهلاكات والإطفاءات	۱۱-۱۲	(۱۷,۳۰۱,۲۳٤)	(۱۷,۲۳۸,۹۱۷)
مخصص ديون مشكوك فيها		(٤,۱۸٤,٤۲۸)	(۷٦۰,٥۳۷)
فوائد و أعباء مالية	۳۰	(۳,۳۹۱,۳۷۲)	(۳,۳٤۳,۷٤٦)
فروقات صرف		۲٤,۷۱٥,۷۷٤	۳,۱۸۸,٥۷۷
خسائر غير محققة ناتجة عن التغير في القيمة العادلة لموجودات مالية محددة على أساس القيمة العادلة من خلال الأرباح أو الخسائر	۱۳	(۱٤,۹۲۳,۲٥۹)	-
إجمالي المصاريف		(٦۰٦,۷۷۷,۱۸۲)	(٥۰۸,٦۱٦,٤٤۷)
أرباح السنة قبل ضريبة الدخل		۱٥۱,۸٥٥,۲۸٥	۱۰٦,۳۸۹,۹۰٤
ضريبة الدخل	۱۹	(۳٥,۹۱٦,۲۰۰)	(۳۰,٤۹۳,۱۰۰)
صافي أرباح السنة		۱۱٥,۹۳۹,۰۸٥	۷٥,۸۹٦,۸۰٤
دخل شامل آخر		-	-
مجموع الدخل الشامل		۱۱٥,۹۳۹,۰۸٥	۷٥,۸۹٦,۸۰٤
ربحية السهم الأساسية و المخففة	۳۱	٥۳,٥۲	۳٥,۷٥

	إيضاح	٢٠١٢	٢٠١١
		للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول	
		ل.س.	ل.س.
الموجودات			
النقد و ما يعادل النقد	٥	٥٩١,٠٤٤,٤٢٠	٩٢٧,٥٩٤,٧٠٠
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	٩٨١,٦٨٧,١٨٠	٦٤٨,٨٤٣,٩٦٥
عملاء و وسطاء و وكلاء تأمين مدينون	٧	٤١,٥٤٦,١٠٤	٧٠,١٩٣,١٥٧
حسابات مدينة من شركات التأمين وإعادة التأمين		١٠,٨٨٨,٣٦٥	١,١٤٦,٥٤٥
حصة معيدي التأمين من الاحتياطيات الفنية والحسابية	٨	١٩٠,٤٤٦,٨٦٩	١٢٨,٦٧٥,٥٣٩
ذمم مدينة — أطراف ذات علاقة	٩	٦٥,٩٥٠,٩٤٣	٦٠,٩٥٤,١٢١
أصول ضريبية مؤجلة	١٩	٤,٨٢١,٠٠٠	٤,١٠٤,٠٠٠
فوائد مستحقة غير مقبوضة و موجودات أخرى	١٠	٨١,١٢٥,٣١٣	٥٨,٧١٦,٨٣٣
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنزيل الاستهلاك المتراكم)	١١	٣٥٧,٣٢٢,٠٧٥	٣٢٣,٦٥١,٨٦٢
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنزيل الإطفاء المتراكم)	١٢	٤,٧٩٢,٤٥٣	٦,٠٢٤,٥٠٨
موجودات مالية محددة على أساس القيمة العادلة من خلال الأرباح أو الخسائر	١٣	١٣,٨٧٨,٩٥٩	١٦,٤٨٣,١٢٩
استثمارات طويلة الأجل	١٤	٤٦٢,٠٠٠	٤٦٢,٠٠٠
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٥	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٢,٣٦٨,٩٦٥,٦٨١	٢,٢٧١,٨٥٠,٣٥٩

	إيضاح	٢٠١٢	٢٠١١
		للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول	
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين وإعادة التأمين	١٦	١٣٢,١٢٠,٣٥٣	١٦٩,٩٥٢,٢٩٥
عملاء و وسطاء تأمين دائنون		٣,٢٢٧,٧٦٠	١٠,٤٦١,٥٩٤
الاحتياطات الفنية و الحسابية	١٧	٨٤٦,٥٢٣,٣٠٢	٧٤٤,٢٢٣,٨٩٤
ذمم دائنة — أطراف ذات علاقة	٩	٦,١٧٥,٩٤٢	٨,٥٨٧,٥٦٦
ذمم دائنة ودائنون مختلفون	١٨	٢٨,١٣٨,٩٠٠	٢٠,٦٣٣,٢٥٠
مؤونة ضريبة الدخل	١٩	٤٧,٥٩١,٥٠٠	٤٠,٠٢١,٠٠٦
مجموع المطلوبات		١,٠٦٣,٧٧٧,٧٥٧	٩٩٣,٨٧٩,٦٠٥
حقوق المساهمين			
رأس المال	٢٠	١,٠٨٣,٠٧٥,٠٠٠	١,٠٨٣,٠٧٥,٠٠٠
رأس مال إضافي مخصص لإطفاء الخسائر الناتجة عن فروقات القطع	٢٢	–	٣٩,٠٠٠,٨٣٩
رأس مال إضافي/ علاوة إصدار	٢٠	١٧,١٩٩,٠٠٠	١٧,١٩٩,٠٠٠
احتياطي قانوني	٢١	٥٠,٦٠٢,٠٢٠	٣٣,٤٤٥,١٧٨
احتياطي اختياري	٢٢	٣٩,٠٠٠,٨٣٩	–
نتائج سابقة مدورة		٧,٧٧٣,٩٨٧	٤,٤٩٧,١٨١
أرباح السنة		١٠٧,٥٣٧,٠٧٨	١٠٠,٧٥٣,٥٥٦
مجموع حقوق المساهمين		١,٣٠٥,١٨٧,٩٢٤	١,٢٧٧,٩٧٠,٧٥٤
مجموع المطلوبات و حقوق المساهمين		٢,٣٦٨,٩٦٥,٦٨١	٢,٢٧١,٨٥٠,٣٥٩

الملحق رقم (8): البيانات المالية لشركة العقيلة للتأمين التكافلي:

بيان المركز المالي

في ٣١ / ١٢ / ٢٠٠٩

الموجودات	إيضاح رقم	٢٠٠٩/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠٠٨/١٢/٣١ ليرة سورية
نقدية لدى البنوك وبالصندوق	(٤)	٦٣٢ ٤٢٠ ٨٢٩	٤٥٧ ٥٣٢ ٥٥٧
شيكات برسم التحصيل		١ ٨٩٦ ٨٥٢	–
العملاء		٤٦ ٣٤٣ ٢٥٩	٣ ١٥٢ ٤٤٢
استثمارات متاحة للبيع		١٧٢ ٥٤١ ٩٦٥	–
شركات التأمين وإعادة التأمين		٥٧ ٩٥٨	١٩٦ ٤٠٦
المدينون والحسابات المدينة الأخرى (بالصافي)	(٥)	٢٨ ٨٧٤ ٥٣٩	١٣ ٥٧١ ٥٤٦
المستحق على الأطراف ذوي العلاقة	(١٢)	٧ ٤٣٩ ١٨٦	–
حصة معيدي التأمين من الاحتياطيات الفنية	(٦)	٨٣ ٣٧٤ ٦٢٦	٣ ٨٦٦ ١٩٨
ودائع لأجل	(٧)	١ ٣٢٣ ١٦٤ ٧٥٩	١ ٤٧٧ ٦٦٣ ٦٢٠
الموجودات الأخرى	(٨)	٩ ٠١٨ ٣٩٢	–
وديعة قانونية	(٩)	٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠	٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠
الموجودات الغير ملموسة (بالصافي)	(١٠)	٤ ٦٩٠ ٦٨٣	٦ ٠٦٩ ٩٠٢
الممتلكات الثابتة (بالصافي)	(١١)	٨٦ ٦٧٢ ٤٨٦	٢٥ ٣٦٦ ٢٧٣
مجموع الموجودات		٢ ٤٢١ ٤٩٥ ٥٣٤	٢ ٠١٢ ٤١٨ ٩٤٤
المطلوبات وصندوق حاملي الوثائق وحقوق			
احتياطي الأخطار السارية		٢٤٨ ٦٨٤ ٦٧٨	٦ ٤٢٨ ٥٨٧
احتياطي التعويضات تحت التسوية		٦٣ ٣٨٧ ٤٩١	١٦٢ ٠٨٩
احتياطي التعويضات لحوادث مفترضة لم يبلغ عنها		٢٨ ٥٣٥ ٠٩٢	١ ٠٨١ ٣٤٤
شركات التأمين وإعادة التأمين		٥١ ٦٤٦ ٩٩٠	٤ ٦٠٢ ٣١٨
المستحق للأطراف ذوي العلاقة	(١٢)	٢٥ ٣٩٥	٢١ ٦٠١ ٧٤٧
الدائنون والأرصدة الدائنة الأخرى	(١٣)	٢٣ ٨٠١ ٣٧٢	٤ ٧٢٣ ٥٩٤
مخصص ضريبة الدخل	(١٨)	٦ ٥٣٠ ٦٥٨	٣ ٩٩٥ ٧٤٨
مجموع المطلوبات		٤٢٢ ٦١١ ٦٧٦	٤٢ ٥٩٥ ٤٢٧

تابع – بيان المركز المالي
في ٣١ / ١٢ / ٢٠٠٩

	إيضاح رقم	٢٠٠٩/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠٠٨/١٢/٣١ ليرة سورية
صندوق حاملي الوثائق			
العجز في صندوق حاملي الوثائق	(١٤)	(٥٩ ٨٢٠ ٦٠٧)	(٣٤ ٨١٠ ٨٨٦)
قرض حسن من المساهمين	(١٤)	٥٩ ٨٢٠ ٦٠٧	٣٤ ٨١٠ ٨٨٦
مجموع صندوق حاملي الوثائق		–	–
مجموع المطلوبات و صندوق حاملي الوثائق		٤٢٢ ٦١١ ٦٧٦	٤٢ ٥٩٥ ٤٢٧
حقوق المساهمين			
رأس المال المدفوع	(١٥)	٢ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠	٢ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠
التغير غير المحقق في القيمة العادلة للإستثمارات المتاحة للبيع		١١ ٠٦٠ ٢٧٩	–
(الخسائر) المرحلة		(١٢ ١٧٦ ٤٢١)	(٣٠ ١٧٦ ٤٨٣)
مجموع حقوق المساهمين		١ ٩٩٨ ٨٨٣ ٨٥٨	١ ٩٦٩ ٨٢٣ ٥١٧
مجموع المطلوبات وحقوق المساهمين		٢ ٤٢١ ٤٩٥ ٥٣٤	٢ ٠١٢ ٤١٨ ٩٤٤

بيان الدخل
عن السنة المالية المنتهية في ٣١ / ١٢ / ٢٠٠٩

	إيضاح رقم	٢٠٠٩/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠٠٨/١٢/٣١ ليرة سورية
العائد لحاملي الوثائق			
ايرادات التأمين			
إيرادات أقساط التأمين		٤٨٤ ٩٩٧ ٤٤٥	١٤ ٤١٧ ٩٢٤
يخصم : أقساط اعادة التأمين	(٢٢-١)	(١٠٧ ٤٩٩ ٢٨٧)	(٧ ٣٧٥ ٠٣١)
يخصم : صافي احتياطي الأخطار السارية	(٢٢-١)	(٢٠٩ ٠٦٢ ٧٥٣)	(٣ ١٥٦ ١٤٧)
يضاف : عمولات مقبوضة		٢٧ ٤٦٩ ٨١٠	١ ٧٨٣ ٥٧٧
		١٩٥ ٩٠٥ ٢١٥	٥ ٦٧٠ ٣٢٣
مصاريف التأمين			
المطالبات المدفوعة	(٢٢-١)	٢٥ ٣٥٢ ١٦٧	٢١١ ٤٧١
صافي احتياطي التعويضات تحت التسوية	(٢٢-١)	٢٤ ٣٠٠ ٨٣٤	١٢١ ٤٥٨
صافي احتياطي التعويضات لحوادث مفترضة وغير المبلغ عنها	(٢٢-١)	٢٠ ٠٦٣ ٢٢٨	٥٢٨ ٢١٧
عمولات مدفوعة	(٢٢-١)	٢٨ ٥٠١ ٥٥٩	٧٢٦ ٤٤٤
مصروفات كشف وخبراء	(٢٢-١)	٥ ٠١٣ ٨٧٤	٥٤٢ ٠٥٠
مصروفات اتفاقية تجاوز الخسارة	(٢٢-١)	٩ ١٤١ ٨٨٢	٣ ٢٢٧ ٤١٣
تكلفة المطالبات وفائض الخسارة		١١٢ ٣٧٣ ٥٤٤	٥ ٣٥٧ ٠٥٣
صافي الفائض من عمليات التأمين (مابعده)		٨٣ ٥٣١ ٦٧١	٣١٣ ٢٧٠

تابع – بيان الدخل

عن السنة المالية المنتهية في ٣١ / ١٢ / ٢٠٠٩

	إيضاح رقم	٢٠٠٩/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠٠٨/١٢/٣١ ليرة سورية
صافي الفائض من عمليات التأمين (ماقبله)		٨٣ ٥٣١ ٦٧١	٣١٣ ٢٧٠
أرباح حساب التوفير والاستثمار والودائع القانونية / مشتركين		١ ٣٢٤ ٨٦٥	-
يخصم : نصيب حملة الوثائق من المصروفات الادارية والعمومية	(١٧)	(١٠٩ ٨٦٦ ٢٥٧)	(٣٥ ١٢٤ ١٥٦)
صافي خسارة النشاط التأميني (العجز في صندوق حاملي الوثائق)		(٢٥ ٠٠٩ ٧٢١)	(٣٤ ٨١٠ ٨٨٦)
العائد للمساهمين			
أرباح حساب التوفير والاستثمار والودائع القانونية / مساهمين		٦٠ ٤١٧ ١٥٤	٤٩ ١١٧ ٨٩٦
(مصروفات) / إيرادات أخرى	(١٦)	(١ ٤٢٧ ٢٢٤)	٤ ٥٩٧ ٢٣٧
يخصم نصيب المساهمين من المصروفات الإدارية والعمومية	(١٧)	(٩ ٤٤٩ ٤٨٩)	(٤٠ ٥٩٦ ٨٨٧)
مخصص مقابل قرض لصندوق حاملي الوثائق		(٢٥ ٠٠٩ ٧٢١)	(٣٤ ٨١٠ ٨٨٦)
صافي ربح / (خسائر) العام قبل الضريبة		٢٤ ٥٣٠ ٧٢٠	(٢١ ٦٩٢ ٦٤٠)
ضريبة الدخل	(١٨)	(٦ ٥٣٠ ٦٥٨)	(١ ٠٦٧ ٣٣٠)
صافي أرباح/ (خسائر) العام بعد الضريبة		١٨ ٠٠٠ ٠٦٢	(٢٢ ٧٥٩ ٩٧٠)
حصة السهم من صافي ربح / (خسائر) العام	(١٩)	٤.٥٠	(٥.٦٩)

بيان المركز المالي
كما في ٣١ / ١٢ / ٢٠١٠

	ايضاح	٢٠١٠/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠٠٩/١٢/٣١ ليرة سورية
الموجودات			
النقد ومعادلات النقد	(٤)	١٥٢ ٨١٢ ٦٢٥	٦٣٢ ٤٢٠ ٨٢٩
شيكات برسم التحصيل		٨ ٥٨٦ ١١٩	١ ٨٩٦ ٨٥٢
ودائع استثمارية لأجل	(٥)	١ ٥٤١ ٨٤٨ ٠٤١	١ ٣٢٣ ١٦٤ ٧٥٩
العملاء (بالصافي)		٢١٥ ٧٨٥ ١٩٠	٤٦ ٣٤٣ ٢٥٩
استثمارات عقارية	(٦)	١٥٠ ٠٠٠ ٠٠٠	-
الأصول المالية المتاحة للبيع	(٧)	٧٢٥ ٠٧٦ ٥٨٦	١٧٢ ٥٤١ ٩٦٥
شركات التأمين وإعادة التأمين		١ ٨٠٤ ٨١٠	٥٧ ٩٥٨
المدينون والحسابات المدينة الأخرى (بالصافي)	(٨)	٧٢ ٧٥٨ ٦٣٣	٢٨ ٨٧٤ ٥٣٩
المستحق من الأطراف ذوي العلاقة	(٩)	٥٤ ٤٢٦ ٨٣٥	٧ ٤٣٩ ١٨٦
حصة معيدي التأمين من الاحتياطيات الفنية	(١٠)	٢٧٨ ٧٣٥ ٣٤٤	٨٣ ٣٧٤ ٦٢٦
الموجودات الأخرى	(١١)	٥ ٥٢٧ ٤٠٠	٩ ٠١٨ ٣٩٢
وديعة قانونية	(١٢)	٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠	٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠
الأصول الغير ملموسة (بالصافي)	(١٣)	٣ ٠١٠ ٢١٣	٤ ٦٩٠ ٦٨٣
الممتلكات والمعدات (بالصافي)	(١٤)	٩١ ٥٨٩ ١٠٥	٨٦ ٦٧٢ ٤٨٦
مجموع الموجودات		**٣ ٣٢٦ ٩٦٠ ٩٠١**	**٢ ٤٢١ ٤٩٥ ٥٢٤**
الالتزامات وصندوق حاملي الوثائق وحقوق المساهمين			
احتياطي الأخطار السارية		٦١٠ ٤٢٣ ٣٩٠	٢٤٨ ٦٨٤ ٦٧٨
احتياطي التعويضات تحت التسوية		٢١١ ٣٤٣ ٨٤٨	٦٣ ٣٨٧ ٤٩١
احتياطي التعويضات لحوادث مفترضة لم يبلغ عنها		٤٧ ٤٠٦ ٠٠٢	٢٨ ٥٣٥ ٠٩٢
شركات التأمين وإعادة التأمين		٢١٥ ٠٥٦ ١٤٢	٥١ ٦٤٦ ٩٩٠
المستحق إلى الأطراف ذوي العلاقة		-	٢٥ ٣٩٥
الدائنون والحسابات الدائنة الأخرى	(١٥)	٥٦ ٧٠٦ ٧١٩	٢٣ ٨٠١ ٣٧٢
مخصص ضريبة الدخل	(١٦)	٢١ ٠٣٧ ١٠٣	٦ ٥٣٠ ٦٥٨
مخصصات أخرى	(١٧)	٦ ٨٤٣ ٧٦٩	-
مجموع الإلتزامات		١ ١٦٨ ٨١٧ ٠٥٣	٤٢٢ ٦١١ ٦٧٦
صندوق حملة الوثائق			
العجز في صندوق حملة الوثائق	(١٨)	(٣٧ ٩٨٦ ٥٢١)	(٥٩ ٨٢٠ ٦٠٧)
قرض حسن من المساهمين		٣٧ ٩٨٦ ٥٢١	٥٩ ٨٢٠ ٦٠٧
مجموع صندوق حاملي الوثائق		-	-
مجموع الإلتزامات وصندوق حاملي الوثائق		**١ ١٦٨ ٨١٧ ٠٥٣**	**٤٢٢ ٦١١ ٦٧٦**
حقوق المساهمين			
رأس المال	(١٩)	٢ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠	٢ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠
صافي التغير غير المحقق في القيمة العادلة للاستثمارات المتاحة للبيع	(٧)	٢٩ ٤٩٥ ١١٨	١١ ٠٦٠ ٢٧٩
الأرباح/ (الخسائر) المرحلة		١١٥ ٧٨٣ ٨٥٧	(١٢ ١٧٦ ٤٢١)
الاحتياطي القانوني	(١٩)	١٢ ٨٦٤ ٨٧٣	-
مجموع حقوق المساهمين		**٢ ١٥٨ ١٤٣ ٨٤٨**	**١ ٩٩٨ ٨٨٣ ٨٥٨**
مجموع الالتزامات وحقوق المساهمين		**٣ ٣٢٦ ٩٦٠ ٩٠١**	**٢ ٤٢١ ٤٩٥ ٥٣٤**

بيان الدخل

عن السنة المنتهية في ٣١ / ١٢ / ٢٠١٠

	ايضاح	٢٠١٠ ليرة سورية	٢٠٠٩ ليرة سورية
العائد لحاملي الوثائق			
إيرادات التأمين			
إيرادات أقساط التأمين		٩٢٦ ٦٤٨ ٦٩٩	٤٨٤ ٩٩٧ ٤٤٥
يخصم أقساط إعادة التأمين		(٢٨٣ ٦٨٥ ٠٧٢)	(١٠٧ ٤٩٩ ٢٨٧)
يخصم صافي احتياطي الأخطار السارية		(٢١٥ ٧١١ ١٦٩)	(٢٠٩ ٠٦٢ ٧٥٣)
يضاف عمولات مقبوضة		٤١ ٦٤٠ ٥١٥	٢٧ ٤٦٩ ٨١٠
		٤٦٨ ٨٩٢ ٩٧٢	١٩٥ ٩٠٥ ٢١٥
يخصم : مصاريف التأمين			
صافي المطالبات المدفوعة		١٢٢ ٥٧٠ ١٨٩	٢٥ ٣٥٢ ١٦٧
صافي احتياطي التعويضات تحت التسوية		١٠٣ ٣٩٤ ٧٥٨	٢٤ ٣٠٠ ٨٣٤
صافي احتياطي التعويضات لحوادث مفترضة وغير مبلغ عنها		١٤ ٤٠٧ ٢٥٠	٢٠ ٠٦٣ ٢٢٨
عمولات مدفوعة		٥٤ ٠٢٦ ٤٧٨	٢٨ ٥٠١ ٥٥٩
مصروفات كشف وخبراء وأخرى		١٤ ١٥١ ٢٩٩	٥ ٠١٣ ٨٧٤
رسوم هيئة الإشراف على التأمين		٨ ٢٨٨ ٨٤٨	٤ ٧٢٤ ٤٧٧
مصروفات اتفاقية تجاوز الخسارة		١٤ ٤٣٩ ٦٩٧	٩ ١٤١ ٨٨٢
تكلفة المطالبات وتجاوز الخسارة		٣٣٢ ٣٧٨ ٥١٩	١١٧ ٠٩٨ ٠٢١
صافي الفائض من عمليات التأمين		١٣٦ ٥١٤ ٤٥٣	٧٨ ٨٠٧ ١٩٤
مرابحة الودائع وأرباح فروق العملة		١٤ ٥٤٦ ٥٩٩	١ ٣٢٤ ٨٦٥
يخصم نصيب حملة الوثائق من المصروفات الادارية والعمومية	(٢١)	(١٢٩ ٢٢٦ ٩٦٦)	(١٠٥ ١٤١ ٧٨٠)
صافي ربح / خسارة النشاط التأميني لحملة الوثائق		٢١ ٨٣٤ ٠٨٦	(٢٥ ٠٠٩ ٧٢١)
العائد للمساهمين			
أرباح حساب التوفير والاستثمار والودائع القانونية		٣٦ ٢٥٥ ٦٨٨	٦٠ ٤١٧ ١٥٤
أرباح بيع الأسهم		٧٨ ٤١٢ ٢٥٨	-
ايرادات ومصروفات أخرى	(٢٠)	٣٤ ٠٩٨ ٦٣٢	(١ ٤٢٧ ٢٢٤)
نصيب المساهمين من مصروفات إدارية وعمومية	(٢١)	(٨ ٧٣٨ ٤١٠)	(٩ ٤٤٩ ٤٨٩)
النقص / (الزيادة) في مخصص مقابل قرض لصندوق حاملي الوثائق		٢١ ٨٣٤ ٠٨٦	(٢٥ ٠٠٩ ٧٢١)
صافي ربح (خسائر) العام قبل الضريبة		١٦١ ٨٦٢ ٢٥٤	٢٤ ٥٣٠ ٧٢٠
ضريبة الدخل	(٢٢)	(٢١ ٠٣٧ ١٠٣)	(٦ ٥٣٠ ٦٥٨)
صافي ربح (خسائر) العام بعد الضريبة		١٤٠ ٨٢٥ ١٥١	١٨ ٠٠٠ ٠٦٢
حصة السهم من صافي أرباح العام	(٢٣)	٣٥,٢١	٤,٥٠

بيان المركز المالي

	إيضاح رقم	٢٠١١/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠١٠/١٢/٣١ ليرة سورية
الأصول			
نقد ومعادلات النقد	(٤)	١٨٩ ٠٣٠ ٦٧٥	١٥٢ ٨١٢ ٦٢٥
شيكات برسم التحصيل		-	٨ ٥٨٦ ١١٩
ودائع استثمارية لأجل	(٥)	١ ٣١٧ ٧٠٣ ٣١٣	١ ٥٤١ ٨٤٨ ٠٤١
عملاء		٣٣ ١٧٧ ١٧٦	٢١٥ ٧٨٥ ١٩٠
استثمارات عقارية	(٦)	١٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠	١٥٠ ٠٠٠ ٠٠٠
أصول مالية متاحة للبيع	(٧)	٦١٤ ٨٤٨ ٢٩٤	٧٢٥ ٠٧٦ ٥٨٦
شركات التأمين وإعادة التأمين		٢٢ ١٠١ ٧٧٣	١ ٨٠٤ ٨١٠
مدينون وأرصدة مدينة أخرى	(٨)	٧٨ ٦١٢ ٣٥١	٧٢ ٧٥٨ ٦٣٣
مستحق من الأطراف ذوي العلاقة	(٩-١)	٣٣ ٥٧٤ ٣٧٤	٥٤ ٤٢٦ ٨٣٥
حصة معيدي التأمين من الاحتياطيات الفنية	(١٠)	١٩٠ ٥٣١ ٥٦٤	٢٧٨ ٧٣٥ ٣٤٤
أصول أخرى	(١١)	٢ ٠٣٦ ٤٠٨	٥ ٥٢٧ ٤٠٠
وديعة قانونية	(١٢)	٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠	٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠
أصول غير ملموسة	(١٣)	١ ٩٨٨ ٢٦١	٣ ٠١٠ ٢١٣
ممتلكات ومعدات	(١٤)	٣٢٩ ١٠٤ ٨١٣	٩١ ٥٨٩ ١٠٥
مجموع الأصول		٢ ٩٦٢ ٧٠٩ ٠٠٢	٣ ٣٢٦ ٩٦٠ ٩٠١
الالتزامات وصندوق حملة الوثائق وحقوق الملكية			
احتياطيات فنية	(١٥)	٨٧٢ ١٣٢ ٠٣٧	٨٦٩ ١٧٣ ٢٤٠
شركات التأمين وإعادة التأمين		١١١ ٧٤٧ ٨٦١	٢١٥ ٠٥٦ ١٤٢
مستحق إلى الأطراف ذوي العلاقة	(٩-١)	٣٢ ٠٩٩ ١٣٥	-
دائنون وأرصدة دائنة أخرى	(١٦)	٦٢ ٤٥٦ ٧١١	٥٦ ٧٠٦ ٧٩٩
مخصص ضريبة الدخل	(١٧)	٢ ٧٢٥ ٣٩٠	٢١ ٠٣٧ ١٠٣
مخصصات أخرى	(١٨)	٣٥٣ ٢٠٤	٦ ٨٤٣ ٧٦٩
مجموع الالتزامات		١ ٠٨١ ٥١٤ ٣٣٨	١ ١٦٨ ٨١٧ ٠٥٣

تابع _ بيان المركز المالي

	إيضاح رقم	٢٠١١/١٢/٣١ ليرة سورية	٢٠١٠/١٢/٣١ ليرة سورية
صندوق حملة الوثائق			
العجز في صندوق حملة الوثائق	(١٩)	(٣٢ ٠٩٣ ٤٩١)	(٣٧ ٩٨٦ ٥٢١)
قرض حسن من المساهمين		٣٢ ٠٩٣ ٤٩١	٣٧ ٩٨٦ ٥٢١
مجموع صندوق حملة الوثائق		-	-
مجموع الالتزامات وصندوق حملة الوثائق		١ ٠٨١ ٥١٤ ٣٣٨	١ ١٦٨ ٨١٧ ٠٥٣
حقوق الملكية			
رأس المال	(٢٠-أ)	٢ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠	٢ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠
احتياطي القيمة العادلة للأصول المالية المتاحة للبيع	(٧)	-	٢٩ ٤٩٥ ١١٨
(خسائر) / أرباح مرحلة		(١٣١ ٦٧٠ ٢٠٩)	١١٥ ٧٨٣ ٨٥٧
احتياطي قانوني	(٢٠-ب)	١٢ ٨٦٤ ٨٧٣	١٢ ٨٦٤ ٨٧٣
مجموع حقوق الملكية		١ ٨٨١ ١٩٤ ٦٦٤	٢ ١٥٨ ١٤٣ ٨٤٨
مجموع الالتزامات وصندوق حملة الوثائق وحقوق الملكية		٢ ٩٦٢ ٧٠٩ ٠٠٢	٣ ٣٢٦ ٩٦٠ ٩٠١

بيان الدخل

للسنة المنتهية في ١٢/٣١

	إيضاح رقم	٢٠١١ ليرة سورية	٢٠١٠ ليرة سورية
العائد لحملة الوثائق			
ايرادات التأمين			
إجمالي أقساط التأمين المكتتبة		٦١٧ ١٨٤ ٨٦٠	٩٢٦ ٦٤٨ ٦٩٩
أقساط اعادة التأمين الصادرة		(١٦٠ ٣٦٤ ٨٥٣)	(٢٨٣ ٦٨٥ ٠٧٣)
صافي أقساط التأمين المكتتبة		٤٥٦ ٨٢٠ ٠٠٧	٦٤٢ ٩٦٣ ٦٢٦
صافي التغير في احتياطي الأقساط غير المكتسبة		١٠٣ ٣٨٢ ٨٠٦	(٢١٥ ٤٠٣ ٢٥٣)
صافي الأقساط المكتسبة		٥٦٠ ٢٠٢ ٨١٣	٤٢٧ ٥٦٠ ٣٧٣
عمولات إعادة التأمين		٣٩ ٨٣٧ ٣٣٧	٤١ ٦٤٠ ٥١٥
		٦٠٠ ٠٤٠ ١٥٠	٤٦٩ ٢٠٠ ٨٨٨
مصاريف التأمين			
صافي المطالبات المدفوعة		١٩٣ ٠٦٣ ٧٢١	١٢٣ ٥٧٠ ١٨٩
صافي التغير في احتياطي التعويضات تحت التسوية		١٧٦ ٧٩٦ ٣٤٤	١٠٣ ٣٩٤ ٧٥٨
صافي التغير في احتياطي التعويضات لحوادث مفترضة وغير مبلغ عنها		١٧ ٧٤٩ ٠٣٩	١٤ ٤٠٧ ٢٥٠
عمولات مدفوعة		٤٧ ٨٩٦ ٦٠٠	٥٤ ٠٢٦ ٤٧٨
مصروفات كشف وخبراء وأخرى		١٩ ١١٠ ٩٣٩	١٤ ١٥١ ٢٩٩
رسوم هيئة الإشراف على التأمين وصندوق متضرري الحوادث		٦ ٥٣٥ ٧٤٠	٨ ٣٨٨ ٨٤٨
مصروفات اتفاقية تجاوز الخسارة		١٩ ٤٠٩ ٨٧٦	١٤ ٤٣٩ ٦٩٧
		٤٨٠ ٥٦٢ ٢٥٩	٣٣٢ ٣٧٨ ٥١٩
صافي فائض الاكتتاب		١١٩ ٤٧٧ ٨٩١	١٣٦ ٨٢٢ ٣٦٩
نصيب حملة الوثائق من المصروفات الادارية	(٢١)	(١٤٣ ٢٠٣ ٤٧٣)	(١٢٩ ٥٣٤ ٨٨٢)
الناتج من النشاط التشغيلي	(١-٢٤)	(٢٣ ٧٢٥ ٥٨٢)	٧ ٢٨٧ ٤٨٧
الدخل من الودائع الاستثمارية		٢٣ ٤٠٢ ٠٩٧	١٤ ٥٢٣ ١٦٨
أرباح فروقات اسعار الصرف و إيرادات أخرى		٦ ٢١٥ ٥١٥	٢٣ ٤٣١
الفائض للسنة		٥ ٨٩٢ ٠٣٠	٢١ ٨٣٤ ٠٨٦

تابع – بيان الدخل

للسنة المنتهية في ١٢/٣١

	إيضاح رقم	٢٠١١ ليرة سورية	٢٠١٠ ليرة سورية
العائد للمساهمين			
الدخل من الودائع الاستثمارية والقانونية		٤٣ ١٥٠ ٥١٨	٣٦ ٢٥٥ ٦٨٨
أرباح الأسهم	(٧)	١٠ ٤٢٧ ٧٦٩	٧٨ ٤١٢ ٢٥٨
أرباح فروقات اسعار الصرف و إيرادات أخرى		١٥ ٨٦١ ٣٠٨	٣٤ ٠٩٨ ٦٣٢
نصيب المساهمين من مصروفات إدارية	(٢١)	(١٩ ٢٣٥ ٤١٦)	(٨ ٧٣٨ ٤١٠)
خسائر الانخفاض في القيمة للأصول المالية المتاحة للبيع		(١٧١ ١٩٤ ٥٣٢)	-
خسائر الانخفاض في القيمة للاستثمارات العقارية		(٢٥ ٠٠٠ ٠٠٠)	-
النقص في مخصص مقابل قرض لصندوق حملة الوثائق		٥ ٨٩٣ ٠٣٠	٢١ ٨٣٤ ٠٨٦
صافي (خسارة) / ربح السنة قبل الضريبة		(١٤٠ ٠٩٧ ٣٢٣)	١٦١ ٨٦٢ ٢٥٤
ضريبة الدخل	(٢٢)	(٢ ٧٢٥ ٣٩٠)	(٢١ ٠٣٧ ١٠٣)
صافي (خسارة) / ربح السنة		(١٤٢ ٨٢٢ ٧١٣)	١٤٠ ٨٢٥ ١٥١
نصيب السهم من صافي (خسارة) / ربح السنة	(٢٣)	(٣٥,٧١)	٣٥,٢١

بيان الوضع المالي

	إيضاح	كما في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢	٢٠١١
الموجودات		ل.س.	ل.س.
النقد وما يوازي النقد	٥	٢١٠,٩٦٠,٦٥٨	١٨٩,٠٣٠,٦٧٥
ودائع لأجل لدى المصارف	٦	١,٣٦٠,٣٩٢,٢٩٨	١,٣١٧,٧٠٣,٣١٣
استثمارات مالية متوفرة للبيع	٧	٦٠٢,٢٩٦,٨٥١	٦١٤,٨٤٨,٢٩٤
عملاء مدينون، وسطاء ووكلاء تأمين	٨	٢٤,٥٤٨,٦٠٨	٣٣,١٧٧,١٧٦
حسابات مدينة من شركات التأمين و إعادة التأمين		١٢,٤٧٤,٧٥٢	٢٢,١٠١,٧٧٣
قرض حسن لحملة الوثائق	٩	-	-
ذمم مدينة - أطراف ذات علاقة	١٠	١٥,٤٥٦,٦٦٤	٣٣,٥٧٤,٣٧٤
أرباح مرابحة مستحقة غير مقبوضة وموجودات أخرى	١١	٦٧,٨٦٩,٦٠٦	٧٨,٦١٢,٣٥١
حصة معيدي التأمين من الإحتياطيات الفنية و الحسابية	١٢	٥٩٠,٨٠٢,٧١١	١٩٠,٥٣١,٥٦٤
استثمارات عقارية	١٣	١٢٥,٠٠٠,٠٠٠	١٢٥,٠٠٠,٠٠٠
الموجودات الثابتة المادية (بعد تنزيل الأستهلاك المتراكم)	١٤	٣٩٥,١٢٤,١١٠	٣٢٩,١٠٤,٨١٣
الموجودات الثابتة غير المادية (بعد تنزيل الإطفاء المتراكم)	١٥	٥٣٢,٥٣٢	٤,٠٢٤,٦٦٩
الموجودات الضريبية المؤجلة	١٦	١,٨٨٢,٧١٧	-
وديعة مجمدة لصالح هيئة الإشراف على التأمين	١٧	٢٥,٠٠٠,٠٠٠	٢٥,٠٠٠,٠٠٠
مجموع الموجودات		٣,٤٣٢,٣٤١,٥٠٧	٢,٩٦٢,٧٠٩,٠٠٢

بيان الوضع المالي / تابع

	إيضاح	٢٠١٢	٢٠١١
		كما في ٣١ كانون الأول	
		ل.س.	ل.س.
المطلوبات			
حسابات دائنة لشركات التأمين و إعادة التأمين	١٨	١١١,١٩٦,٨٣٩	١١١,٧٤٧,٨٦١
ذمم دائنة – أطراف ذات علاقة	١٠	٣٢,٠٠٠,٠٠٠	٣٢,٠٩٩,١٣٥
الإحتياطيات الفنية و الحسابية	١٩	١,٣١٦,٩٤٠,٧٩٦	٨٧٢,١٣٢,٠٣٧
ذمم دائنة ودائنون مختلفون	٢٠	٥٦,١٣٥,٥٨٤	٦٢,٨٠٩,٩١٥
مؤونة ضريبة الدخل	٢١	٨,٢١٥,٢٤٧	٢,٧٢٥,٣٩٠
مجموع المطلوبات		١,٥٢٤,٤٨٨,٤٦٦	١,٠٨١,٥١٤,٣٣٨
حقوق حملة الوثائق			
العجز المتراكم في حقوق حملة الوثائق		(٦٧,٤٥٦,٤٠١)	(٣٢,٠٩٣,٤٩١)
قرض حسن من المساهمين		٦٧,٤٥٦,٤٠١	٣٢,٠٩٣,٤٩١
مجموع حقوق حملة الوثائق		–	–
		١,٥٢٤,٤٨٨,٤٦٦	١,٠٨١,٥١٤,٣٣٨
حقوق المساهمين			
رأس المال	٢٢	٢,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠	٢,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠
إحتياطي القيمة العادلة للأصول المالية المتاحة للبيع	٢٦	(١٠,٦٦٨,٧٢٧)	–
احتياطي قانوني	٢٣	١٧,٤١٩,١٠٨	١٢,٨٦٤,٨٧٣
خسائر متراكمة		(٩٨,٨٩٧,٢٤٠)	(١٣١,٦٧٠,٢٠٩)
مجموع حقوق المساهمين		١,٩٠٧,٨٥٣,٠٤١	١,٨٨١,١٩٤,٦٦٤
مجموع المطلوبات، حقوق حملة الوثائق وحقوق المساهمين		٣,٤٣٢,٣٤١,٥٠٧	٢,٩٦٢,٧٠٩,٠٠٢

بيان الأرباح أو الخسائر وبنود الدخل الشامل الأخرى/ تابع

العائد للمساهمين

	إيضاح	للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول ٢٠١٢	٢٠١١
		ل.س.	ل.س.
أرباح مرابحة	٥-٦	٤٢,٧٦٩,٧٤٢	٤٣,١٥٠,٥١٨
توزيعات أرباح أسهم نقدية	٢٥	١٣,٨٠٨,٥٠٠	١٠,٤٢٧,٧٦٩
إيرادات بيع أصول ثابتة		١٢,٥٠٠	-
أرباح فروقات أسعار الصرف	٣٠	٣٨,٦٦٢,٩٧٥	١٥,٨٦١,٣٠٨
		٩٥,٢٥٣,٧١٧	٦٩,٤٣٩,٥٩٥
نصيب المساهمين من المصاريف إدارية وعمومية	٢٤	(١٤,٣٤٨,٤٥٦)	(١٩,٢٣٥,٤١٦)
خسائر الانخفاض في قيمة الأصول المتاحة للبيع		-	(١٧١,١٩٤,٥٣٢)
خسائر الانخفاض في قيمة الاستثمارات العقارية		-	(٢٥,٠٠٠,٠٠٠)
مخصص مقابل قرض حسن لحملة الوثائق	٩	(٣٥,٣٦٢,٩١٠)	٥,٨٩٣,٠٣٠
		(٤٩,٧١١,٣٦٦)	(٢٠٩,٥٣٦,٩١٨)
أرباح / (خسائر) السنة قبل ضريبة الدخل		٤٥,٥٤٢,٣٥١	(١٤٠,٠٩٧,٣٢٣)
مؤونة ضريبة الدخل	٢١	(٨,٢١٥,٢٤٧)	(٢,٧٢٥,٣٩٠)
صافي أرباح / (خسائر) السنة		٣٧,٣٢٧,١٠٤	(١٤٢,٨٢٢,٧١٣)
صافي التغير في إعادة تقييم الاستثمارات المتاحة للبيع	٢٦	(١٠,٦٦٨,٧٢٧)	(٢٩,٤٩٥,١١٨)
الدخل الشامل للسنة		٢٦,٦٥٨,٣٧٧	(١٧٢,٣١٧,٨٣١)
ربحية السهم الأساسية والمخففة	٢٧	١,٨٧	(٧,١٤)

الملحق رقم (9): البيانات المالية للمؤسسة العامة السورية للتأمين:

المؤسسة العامة السورية للتأمين
مديرية المحاسبة

الميزانية العمومية بتاريخ ٢٠٠٩/١٢/٣١

البيان	الموجودات					
	الجزئية		الافرادية		الإجمالية	
موجودات متداولة						
أموال جاهزة						
الصندوق			٢٠٨١٠٢٥			
المصارف						
حسابات جارية	٥٩٩٢٣٩٢٨٨٤					
حسابات لأجل	٢٤٥٩١					
	========→		٥٩٩٢٤١٧٤٧٥			
حسابات جارية مدينة						
وكلاء مدينون	١١٣١٥٤٩٣					
الوزارات و الادارات العامة	٤٤٥٦٨٣٣٨٨					
شركات القطاع العام	٣٨٦٦٠٢٣٦٥					
سلف المكاتب و الفروع	٦١٦٤٨٢٨٥					
حسابات المصارف / عقود	٦٢٦٧٦٦١٣					
شركات العقد الشامل	٢٧٥٧٢٨١					
الصندوق العربي لتأمين أخطار الحرب	٥٦٩٦٨٩١٣					
	========→		١٠٢٧٦٥٢٣٣٨			
ديون قيد الملاحقة القضائية			٣٤٥٨٤١			
	=====================→				٧٠٢٢٤٩٦٦٧٩	
إحتياطيات فنية على عاتق المعيدين						
إحتياطي اخطار سارية	٤٧٠٢٢٨٧٩٦					
إحتياطي حوادث تحت التسوية	٣٣٥٠٩٨٣٤١					
	=========→		٨٠٥٣٢٧١٣٧			
حسابات مدينة أخرى						
بدلات التأمين برسم التحصيل	١٩٨٦٨٤٤٧٩	٠٠				
مصاريف مدفوعة مقدما	٩٩٠٧٩٧٤	٠٠				
إيرادات مستحقة و غير مقبوضة	٨١٨٢٨٣٤٢	٠٠				
أرباح مساهمتنا لدى المصرف العقاري	٥٦١١٠٤٧	٠٠				
	=========→		٢٩٦٠٣١٨٤٢			

الأوراق المالية و الأستثمارات					
مساهمتنا لدى بنك الإنماء الصناعي في عمان	١٢٠٩٣٧٥	٠٠			
مساهمتنا لدى الاتحاد العربي الدولي للتأمين في عمان	٣٨٧٠٠٠٠٠	٠٠			
مساهمتنا لدى شركة إعادة التأمين العربية في بيروت	٢٥١٤٢٥٨٦٠	٠٠			
مساهمتنا لدى المصرف التجاري السوري اللبناني	١١٤٠٧٦٠٥٠	٠٠			
مساهمتنا لدى المصرف العقاري	٣٥٠٠٠٠٠	٠٠			
أسناد الدين العام	١٥ ١٥٥ ٧٩٤	٠٠			
صندوق الدين العام / إحتياطي إجباري	١٠٦٩٩٤٨١٠٤	٠٠			
صندوق الدين العام / إحتياطي كوارث	١٩٨٤٨٥٠٠٠٠	٠٠			
صندوق الدين العام / إحتياطي توسيع عمليات مقبولة	١٩٧٣٥١٧٨٥٣	٠٠			
صندوق الدين العام – قرض الأخطار السارية	١ ٩٣٧ ٨٥٥ ٢٩٧	٠٠			
صندوق الدين العام – إستهلاكات	١٩٣١٣٣٣٧١	٠٠			
السلف على عقود الحياة	١٥٥٩٣٥٧٠	٠٠			
الشركة السورية الاسلامية للتأمين	١٠٠٠٠٠٠٠				
معهد التأمين العربي	٢٣٧٢٥٠٠٠				
	===========→		٧٧٢٢٦٩٠٢٧٤	٠٠	
الموجودات الثابتة					
العقارات	٥٠٨٨٨١٨٧٢	٠٠			
ناقصاً : مؤونة إستهلاك العقارات	١١٤١٢٠١٠٢	٠٠			
	===========→		٣٩٤٧٦١٧٧٠	٠٠	
الأثاث و المفروشات	١٩١٣٠٥٣٧٢	٠٠			
ناقصاً : مؤونة إستهلاك آثاث و مفروشات	٦٧٤٢٧٤٤٥	٠٠			
	===========→		١٢٣٨٧٧٩٢٧	٠٠	
وسائط نقل	٢٥ ٢١٢ ٢٠٦	٠٠			
ناقصاً : مؤونة إستهلاك وسائط نقل	٢٢١٧٨٦٥٨	٠٠			
	===========→		٣٠٣٣٥٤٨	٠٠	
تأمينات			٤٧٢ ٣٢٨	٠٠	

البيان						
المصاريف التأسيسية						
تجهيزات ثابتة	٥٠٢ ١٣٣	٠٠				
ناقصاً : مؤونة إستهلاك تجهيزات ثابتة	٤٤٩٠٨٣	٠٠				
	=========→		٥٣٠٥٠	٠٠		
حملة اعلانية	٥٣٢٠٠					
ناقصا : مؤونة استهلاك حملة اعلانية	٢١٢٨٠					٠٠
	========→		٣١٩٢٠			٠٠
			=========→		٩٣٤٦٢٧٩٧٩٦	
صندوق الدين العام /سلفة أرباح					١٠٠٠٠٠٠٠٠	٠٠
المجمـــــــــــوع					١٦٤٦٨٧٧٦٤٧٥	٠٠
حسابات نظامية مدينة					٣٦٥٣٨٥٢٥	

المدير العام — مدير الحسابات — رئيس دائرة الحسابات

سليمان الحسن — محمد حسن — عفاف العفارة

البيـــــان	المطاليـــــب الافرادية		الإجمـــالية	
<u>مطاليب متداولـــــة</u>				
<u>حسابات جارية دائنة</u>				
وكلاء دائنون	٢٩٧٣٣٩٠٦			
الوزارات و الادارات العامة	٣١٨١٠٨٠٨٣			
شركات القطاع العام	١١٠٥١٢٠٧٤			
شركات العقد الشامل	٧١٤٢٦٨٠			
حسابات المصارف / عقود	٣١٣٧٠٨٣			
سلف المكاتب و الفروع	٤٤٢٠٦٥	٠٠		
	=========→		٤٦٩٠٧٥٨٩١	
شركات إعادة التأمين			٦٦٧٦٩٤٢٧٨	
<u>حسابات دائنة أخرى</u>				
بدلات التأمين برسم الدفع	٩٤٥٥٠٢٢	٠٠		
مصاريف مستحقة و غير مدفوعة	١٠٢٨٨٣٩٢٧	٠٠		
شيكات مصدرة و غير مقبوضة	٥٥٨٢٤٠٦	٠٠		
حساب كفالات الوكلاء	٧٣٥٥٠٠٠	٠٠		
كفالات مصرفية	١٨٢٥٠٠٠	٠٠		
تأمينات نهائية	٥٣٧٠٠٠			
صندوق الدين العام – فائض الأرباح	٩٤٤٨٨٢٠٠	٠٠		
	=========→		٢٢٢١٢٦٥٥٥	٠٠
<u>إحتياطيات فنية</u>				
الاحتياطي الحسابي لفرع الحياة	١٨٨٨٤٨٢٣٨	٠٠		
احتياطي أخطار سارية	٢٥٠٩٩٢٣٠٥٨	٠٠		
احتياطي حوادث تحت التسوية	٥١٠٧٢٥١٤١٩	٠٠		
	=========→		٧٨٠٦٠٢٢٧١٥	٠٠
<u>احتياطيات فنية و مؤونات</u>				
مؤونة ديون مشكوك فيها	٢٧١٣٢٩	٠٠		
مساهمتنا في إحتياطي طوارئ صندوق أخطار الحرب	٥٦٩٦٨٩١٣	٠٠		
مؤونة ضريبة دخل الأرباح	١٤١٨٨	٠٠		
احتياطي كوارث	١٤٨٤٨٥٠٠٠٠	٠٠		
احتياطي توسيع عمليات مقبولة	١٤٧٣٥١٧٨٥٣	٠٠		
	=========→		٣٠١٥٦٢٢٢٨٣	٠٠

البيـــــــان	المطاليـــــــب الافرادية		الإجمـــــالية	
رأس مال الشركة و الإحتياطيات الفنية				
رأس المال المدفوع	٢٠٠٠٠٠٠٠٠٠	٠٠		
الاحتياطي الاجباري	١٠٧٠٠٠٠٠٠٠	٠٠		
صافي الأرباح قبل التوزيع لعام ٢٠٠٩	٧٦١٢٨٨٤١١	٠٠		
أرباح برسم التوزيع	٤٥٦٩٤٦٣٤٢	٠٠		
	========→		٤٢٨٨٢٣٤٧٥٣	
المجمـــــــــــــوع	========→		١٦٤٦٨٧٧٦٤٧٥	
حسابات نظامية دائنة			٣٦ ٥٣٨٥٢٥	٠٠

رئيس دائرة الحسابات	مدير الحسابات	المدير العام
عفاف العفارة	محمد حسن	سليمان الحسن

ب الأرباح و الخسائر عن لفترة الواقعة مابين ٢٠٠٩/١/١ ولغاية ٢٠٠٩/١٢/٣١

النفقـــــات و الخســـائر

البيـــــان	المبالــــــغ					
	الأســـاسية		الصـــافية		الإجمـــالية	
نفقـــــات الإستثمار						
عمولات الوكلاء			١٧٠٥٢٨٩٩٩			
عمولات العاملين			٨٥٦٢٠٣١			
حسم المؤسسات						
حسم طابع المؤسسات			١٨٦٣٤٨٧٨			
تعويضات و حوادث مسددة	٦٦٥٧٩٤٣٥٢٨					
ينزل : حصة المعيدين	٢٤٨٦٢٧٩٢٣٩					
	========→		٤١٧١٦٦٤٢٨٩			
عقود حياة مصفاة			٢٠٧٥٠١٤٥			
مصاريف إدارية عامة			٣٣٢٩٥٣٢٢٥			
نفقات متفرقة			١٢٣٣١٤٩٦٠			
					٤٨٤٦٤٠٨٥٢٧	
المؤونات الفنية في ٣١ /٢٠٠٩/١٢						
الاحتياطي الحسابي			١٨٨٨٤٨٢٣٨			
مؤونة الأخطار السارية	٢٥٠٩٩٢٣٠٥٨	٠٠				
ينزل : حصة شركات إعادة التأمين	٤٧٠٢٢٨٧٩٦	٠٠				
	========→		٢٠٣٩٦٩٤٢٦٢			
مؤونة تعويضات تحت التسوية	٥١٠٧٢٥١٤١٩					
ينزل : حصة شركات إعادة التأمين	٣٣٥٠٩٨٣٤١					
	========→		٤٧٧٢١٥٣٠٧٨			
مؤونة إستهلاك أثاث و مفروشات	٥١١١٣١٠					
مؤونة إستهلاك وسائط النقل	١٢٥٥٠٢٠					
مؤونة استهلاك نفقات تأسيسية	٤٥٢٦٧					
مؤونة إستهلاك عقارات	٩٧٨٨٦٨٩					
	========→		١٦٢٠٠٢٨٦			
			========→		٧٠١٦٨٩٥٨٦٤	
ربح صافي					٧٦١٢٨٨٤١١	
المجمـــــوع					١٢٦٢٤٥٩٢٨٠٢	

المدير العام — سليمان الحسن

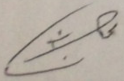
مدير الحسابات — محمد حسن

رئيس دائرة الحسابات — عفاف العفارة

المؤسسة العامة السورية للتأمين
مديرية الحسابات

الميزانية العمومية بتاريخ ٢٠١٠/١٢/٣١

البيان	الموجودات		
	الجزئية	الإفرادية	الإجمالية
موجودات متداولة			
أموال جاهزة			
الصندوق		١،٤٩٤،١٩٤	
المصـــــارف			
حسابات جارية	٥،٩٦٧،٣٧٦،٨٣٠		
حسابات لأجل	٢٤،٥٩١		
		٥،٩٦٧،٤٠١،٤٢١	
حسابات جارية مدينة			
وكلاء مدينون	١١،٩٨٣،٩١٠		
الوزارات و الادارات العامة	٥٠٩،٦٦٨،٩٥٤		
شركات القطاع العام	٢٦٢،٣٤٥،٣٩٣		
سلف المكاتب و الفروع	٩٩،٢٢١،٧٣٣		
حسابات المصارف / عقود	٥٣،٢١٨،٧٧٢		
شركات العقد الشامل	٢،٧٥٧،٢٨١		
الصندوق العربي لتأمين أخطار الحرب	٥٦،٩٦٨،٩١٣		
	===========>	٩٩٦،١٦٤،٩٥٦	
ديون قيد الملاحقة القضائية		٣٤٥،٨٤١	
		===========>	٦،٩٦٥،٤٠٦،٤١٢
احتياطيات فنية على عاتق المعيدين			
احتياطي أخطار سارية	٦١٧،٦٦٨،٠٩٥		
احتياطي حوادث تحت التسوية	٤٦٢،١٠٤،٥٥٥		
	===========>	١،٠٧٩،٧٧٢،٦٥٠	
حسابات مدينة أخرى			
بدلات التأمين برسم التحصيل	١،٧٠٤،٢٥١،١١٢		
مصاريف مدفوعة مقدماً	١٠،١٩٤،٤١٩		
إيرادات مستحقة و غير مقبوضة	١٠٤،١٥٨،٧٥٢		
أرباح مساهمتنا لدى المصرف العقاري	٢،٤٨٣،٣٥٨		
	===========>	١،٨٢١،٠٨٧،٦٤١	



الأوراق المالية و الاستثمارات			
مساهمتنا لدى بنك الإنماء الصناعي في عمان	١،٢٤٨،٩٤٠		
مساهمتنا لدى الاتحاد العربي الدولي للتأمين في عمان	٣٩،٩٦٦،٠٠٠		
مساهمتنا لدى شركة إعادة التأمين العربية في بيروت	٣٢٧،١٤٤،٧١٠		
مساهمتنا لدى المصرف التجاري السوري اللبناني	١١٧،٦٨٩،٦٢٠		
مساهمتنا لدى المصرف العقاري	٣،٥٠٠،٠٠٠		
إسناد الدين العام	١٥،١٥٥،٧٩٤		
صندوق الدين العام / احتياطي إجباري	١،١٦٩،٩٤٨،١٠٤		
صندوق الدين العام / احتياطي كوارث	٢،٠٣٤،٨٥٠،٠٠٠		
صندوق الدين العام / احتياطي توسيع عمليات مقبولة	٢،٠٢٣،٥١٧،٨٥٣		
صندوق الدين العام – قرض الأخطار السارية	١،٩٣٧،٨٥٥،٢٩٧		
صندوق الدين العام – استهلاكات	٢٠٩،٣٣٣،٦٥٧		
السلف على عقود الحياة	١٧،٨٣٣،٥٩٨		
الشركة السورية الإسلامية للتأمين	١٠٠،٠٠٠،٠٠٠		
معهد التأمين العربي	٢٣،٧٢٥،٠٠٠		
	===========>	٨،٠٢١،٧٦٨،٥٧٣	
الموجودات الثابتة			
العقارات	٥٥٨،٨٨١،٨٧٢		
ناقصاً : مؤونة استهلاك العقارات	١٢٤،٢٩٧،٧٣٩		
	===========>	٤٣٤،٥٨٤،١٣٣	
الأثاث و المفروشات	١٩٦،٠٧٥،٠٨٧		
ناقصاً : مؤونة استهلاك أثاث و مفروشات	٧٤،١٠٦،٦٦٤		
	===========>	١٢١،٩٦٨،٤٢٣	
وسائط نقل	٣٥،٢١٢،٢٠٦		
ناقصاً : مؤونة استهلاك وسائط نقل	٢٥،١٠٥،١٧٨		
	===========>	١٠،١٠٧،٠٢٨	
تأمينات		٤٧٢،٣٢٨	

المصاريف التأسيسية			
تجهيزات ثابتة	٥٠٢،١٣٣		
ناقصاً : مؤونة استهلاك تجهيزات ثابتة	٤٨٣،٧١٠		
	============>	١٨،٤٢٣	
حملة إعلانية	٥٣،٢٠٠		
ناقصاً : مؤونة استهلاك حملة إعلانية	٣١،٩٢٠		
	============>	٢١،٢٨٠	
		============>	١١،٤٨٩،٨٠٠،٤٧٩
صندوق الدين العام /سلفة أرباح			١،٠٠٠،٠٠٠،٠٠٠
المجمــــــــوع			١٩،٤٥٥،٢٠٦،٨٩١
حسابات نظامية مدينة			٣٦،٥٣٨،٥٢٥

رئيس دائرة الحسابات
عفاف العفارة

مديــر الحسابات
محمد حسن

المديـر العـــام
ســـليمان الحســن

المطـاليـب		
الاجمالية	الافرادية	البيـــــان
		مطاليب متداولـــــــة
		حسابات جارية دائنة
	٣٤،١٩٩،١٠٤	وكلاء دائنون
	٢٩٠،٨٩٥،٤١٣	الوزارات و الإدارات العامة
	١١٧،٣٨٦،٣٨٠	شركات القطاع العام
	٧،١٤٢،٦٨٠	شركات العقد الشامل
	٦،٠٠٢،١٤٨	حسابات المصارف / عقود
	٥،١٦٥،٢٣٤	سلف المكاتب و الفروع
٤٦٠،٧٩٠،٩٥٩	===========>	
٦٦١،٥٩٣،٢٩٣		شركات إعادة التأمين
		حسابات دائنة أخرى
	٧،٤٠٦،٧٦٢	بدلات التأمين برسم الدفع
	١٤٤،٤٠٠،٨٧٣	مصاريف مستحقة و غير مدفوعة
	٥،٥٨٢،٤٠٦	شيكات مصدرة و غير مقبوضة
	٧،٦٥٠،٠٠٠	حساب كفالات الوكلاء
	٣،٢٥٠،٠٠٠	كفالات مصرفية
	٥٣٧،٠٠٠	تأمينات نهائية
	٤٢٢،٦١٢	صندوق الدين العام – فائض الأرباح
١٦٩،٢٤٩،٦٥٣	===========>	
		احتياطيات فنية
	٢٠٢،٥١٧،٠٦٩	الاحتياطي الحسابي لفرع الحياة
	٣،٣٢٧،٧٧٨،٩٩٦	احتياطي أخطار سارية
	٥،٦٠٦،٦٧٨،٥١٥	احتياطي حوادث تحت التسوية
٩،١٣٦،٩٧٤،٥٨٠	===========>	
		احتياطيات فنية و مؤونات
	٢٧١،٣٢٩	مؤونة ديون مشكوك فيها
	٥٦،٩٦٨،٩١٣	مساهمتنا في احتياطي طوارئ صندوق أخطار الحرب
	١٤،١٨٨	مؤونة ضريبة دخل الأرباح
	١،٠٣٤،٨٥٠،٠٠٠	احتياطي كوارث
	١،٠٢٣،٥١٧،٨٥٣	احتياطي توسيع عمليات مقبولة
٣،١١٥،٦٢٢،٢٨٣	===========>	

		رأس مال الشركة و الاحتياطيات الفنية
	٢،٠٠٠،٠٠٠،٠٠٠	رأس المال المدفوع
	١،١٧٠،٠٠٠،٠٠٠	الاحتياطي الإجباري
	٢،٢٦٤،٥٨٢،٣٦٥	صافي الأرباح قبل التوزيع لعام ٢٠١٠
	٤٧٦،٣٩٣،٧٥٨	أرباح برسم التوزيع
٥،٩١٠،٩٧٦،١٢٣	===========<	
١٩،٤٥٥،٢٠٦،٨٩١		**المجمـــــــوع**
٣٦،٥٣٨،٥٢٥		حسابات نظامية دائنة

رئيس دائرة الحسابات
عفاف العفارة

مديـر الحسابات
محمد حسن

المدير العـــام
ســـليمـان الحســـن

حساب الأرباح والخسائر للفترة الواقعة بين ٢٠١٠/١/١ و ٢٠١٠/١٢/٣١

النفقـات والخســائر

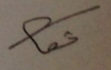
البيـــان	المبالـــغ		
	الأساسية	الصافية	الإجمالية
نفقـــــات الإستثمار			
عمولات الوكلاء		١٣٤،٣٠٨،٣٤٩	
عمولات العاملين		٩،٩٧٩،٨٥٧	
حسم المؤسسات		٠	
حسم طابع المؤسسات		١٠،٠٧٨،٣٧٤	
تعويضات و حوادث مسددة	٣،٩٤٢،٣٢٦،٧٩٨		
ينزل : حصة المعيدين	٥٥،٢٨٠،٩٦١		
	============>	٣،٨٨٧،٠٤٥،٨٣٧	
عقود حياة مصفاة		٢٣،٢٩٩،٦٧٢	
مصاريف إدارية عامة		٣٣٥،١٤١،٣٧٧	
نفقات متفرقة		٩٠،٤٠٠،٧٠١	
			٤،٤٩٠،٢٥٤،١٦٧
المؤونات الفنية في ٣١ /١٢/ ٢٠١٠			
الاحتياطي الحسابي		٢٠٢،٥١٧،٠٦٩	
مؤونة الأخطار السارية	٣،٣٢٧،٧٧٨،٩٩٦		
ينزل : حصة شركات إعادة التأمين	٦١٧،٦٦٨،٠٩٥		
	============>	٢،٧١٠،١١٠،٩٠١	
مؤونة تعويضات تحت التسوية	٥،٦٠٦،٦٧٨،٥١٥		
ينزل : حصة شركات إعادة التأمين	٤٦٢،١٠٤،٥٥٥		
	============>	٥،١٤٤،٥٧٣،٩٦٠	
مؤونة استهلاك أثاث و مفروشات	٦،٦٧٩،٢١٩		
مؤونة استهلاك وسائط النقل	٢،٩٢٦،٥٢٠		
مؤونة استهلاك نفقات تأسيسية	٤٥،٢٦٧		
مؤونة استهلاك عقارات	١٠،١٧٧،٦٣٧		
	============>	١٩،٨٢٨،٦٤٣	
		============>	٨،٠٧٧،٠٣٠،٥٧٣
ربح صافي			٢،٢٦٤،٥٨٢،٣٦٥
المجمـــوع			١٤،٨٣١،٨٦٧،١٠٥

رئيس دائرة الحسابات	مدير الحسابات	المدير العام
عفاف العفارة	محمد حسن	سليمان الحسن

المؤسسة العامة السورية للتأمين
مديرية الحسابات

الميزانية العمومية بتاريخ 2011/12/31

البيان	الموجودات		
	الجزئية	الإفرادية	الإجمالية
موجودات متداولة			
أموال جاهزة			
الصندوق		405,951	
المصـــــارف			
حسابات جارية	5,841,960,360		
حسابات لأجل	24,591		
		5,841,984,951	
حسابات جارية مدينة			
وكلاء مدينون	12,743,605		
الوزارات و الادارات العامة	684,059,076		
شركات القطاع العام	414,914,577		
سلف المكاتب و الفروع	120,237,158		
حسابات المصارف / عقود	316,679,483		
شركات العقد الشامل	2,757,281		
الصندوق العربي لتأمين أخطار الحرب	88,159,127		
	===========>	1,639,550,307	
ديون قيد الملاحقة القضائية		345,841	
		===========>	7,482,287,050
احتياطيات فنية على عاتق المعيدين			
احتياطي أخطار سارية	536,744,212		
احتياطي حوادث تحت التسوية	388,216,435		
	===========>	924,960,647	
حسابات مدينة أخرى			
بدلات التأمين برسم التحصيل	3,487,499,917		
مصاريف مدفوعة مقدماً	16,528,731		
إيرادات مستحقة و غير مقبوضة	118,136,252		
أرباح مساهمتنا لدى المصرف العقاري	1,178,166		



	===========>	3,623,343,066	
الأوراق المالية و الاستثمارات			
مساهمتنا لدى بنك الإنماء الصناعي في عمان	1,478,625		
مساهمتنا لدى الاتحاد العربي الدولي للتأمين في عمان	47,316,000		
مساهمتنا لدى شركة إعادة التأمين العربية في بيروت	387,621,740		
مساهمتنا لدى المصرف التجاري السوري اللبناني	139,125,000		
مساهمتنا لدى المصرف العقاري	3,500,000		
إسناد الدين العام	15,155,794		
صندوق الدين العام / احتياطي إجباري	1,269,948,104		
صندوق الدين العام / احتياطي كوارث	2,084,850,000		
صندوق الدين العام / احتياطي توسيع عمليات مقبولة	2,073,517,853		
صندوق الدين العام – قرض الأخطار السارية	1,937,855,297		
صندوق الدين العام – استهلاكات	229,162,300		
السلف على عقود الحياة	17,624,598		
الشركة السورية الإسلامية للتأمين	100,000,000		
معهد التأمين العربي	51,670,000		
	===========>	8,358,825,311	
الموجودات الثابتة			
العقارات	558,881,872		
ناقصاً : مؤونة استهلاك العقارات	135,475,377		
	===========>	423,406,495	
الأثاث و المفروشات	203,305,592		
ناقصاً : مؤونة استهلاك أثاث و مفروشات	80,880,313		
	===========>	122,425,279	
وسائط نقل	35,212,206		
ناقصاً : مؤونة استهلاك وسائط نقل	26,881,874		
	===========>	8,330,332	

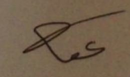
تأمينات		472,328	
المصاريف التأسيسية			
تجهيزات ثابتة	502,133		
ناقصاً : مؤونة استهلاك تجهيزات ثابتة	502,133		
	===========>	0	
حملة إعلانية	53,200		
ناقصاً : مؤونة استهلاك حملة إعلانية	42,560		
	===========>	10,640	
		===========>	13,461,774,098
صندوق الدين العام /سلفة أرباح			600,000,000
المجمـــــــــوع			21,544,061,148
حسابات نظامية مدينة			36,538,525

رئيس دائرة الحسابات
عفاف العفارة

مديـــر الحسابات
محمد حسن

المديـــر العـــام
د. بسام رشيد

البيـــــان	المطالـيـب	
	الافرادية	الاجمالية
مطاليب متداولـــــــة		
حسابات جارية دائنة		
وكلاء دائنون	34,294,589	
الوزارات و الإدارات العامة	338,167,431	
شركات القطاع العام	115,502,394	
شركات العقد الشامل	7,142,680	
حسابات المصارف / عقود	2,752,390	
سلف المكاتب و الفروع	11,235,324	
===========>		509,094,808
شركات إعادة التأمين		908,311,862
حسابات دائنة أخرى		
بدلات التأمين برسم الدفع	9,805,040	
مصاريف مستحقة و غير مدفوعة	124,647,812	
شيكات مصدرة و غير مقبوضة	5,582,406	
حساب كفالات الوكلاء	7,485,000	
كفالات مصرفية	3,300,000	
تأمينات نهائية	537,000	
صندوق الدين العام – فائض الأرباح	422,612	
	===========>	151,779,870
احتياطيات فنية		
الاحتياطي الحسابي لفرع الحياة	186,094,173	
احتياطي أخطار سارية	4,505,415,363	
احتياطي حوادث تحت التسوية	7,249,425,552	
	===========>	11,940,935,088
احتياطيات فنية و مؤونات		
مؤونة ديون مشكوك فيها	271,329	
مساهمتنا في احتياطي طوارئ صندوق أخطار الحرب	88,159,127	
مؤونة ضريبة دخل الأرباح	14,188	



احتياطي كوارث	1,584,850,000	
احتياطي توسيع عمليات مقبولة	1,573,517,853	
	===========>	3,246,812,497
رأس مال الشركة و الاحتياطيات الفنية		
رأس المال المدفوع	2,000,000,000	
الاحتياطي الإجباري	1,270,000,000	
صافي الأرباح قبل التوزيع لعام2011	978,494,005	
أرباح برسم التوزيع	538,633,018	
	===========>	4,787,127,023
المجمـــــــــــوع		21,544,061,148
حسابات نظامية دائنة		36,538,525

رئيس دائرة الحسابات — عفاف العفارة

مديـر الحسابات — محمد حسن

المديـر العـــام — د. بسام رشيد

حساب الأرباح والخسائر للفترة الواقعة بين 2011/1/1 و 2011/12/31

النفقــات والخســائر

البيــــان	المبالــــغ		
	الأساسية	الصافية	الإجمالية
نفقـــــات الاستثمار			
عمولات الوكلاء		120,079,604	
عمولات العاملين		6,774,896	
حسم طابع المؤسسات		28,569,008	
تعويضات و حوادث مسددة	4,787,054,786		
ينزل : حصة المعيدين	12,303,840		
===========>		4,774,750,946	
عقود حياة مصفاة		33,045,430	
مصاريف إدارية عامة		383,319,121	
نفقات متفرقة		94,421,345	
			5,440,960,350
المؤونات الفنية فى 31 /2011/12			
الاحتياطي الحسابي		186,094,173	
مؤونة الأخطار السارية	4,505,415,363		
ينزل : حصة شركات إعادة التأمين	536,744,212		
	===========>	3,968,671,151	
مؤونة تعويضات تحت التسوية	7,249,425,552		
ينزل : حصة شركات إعادة التأمين	388,216,435		
	===========>	6,861,209,117	
مؤونة استهلاك أثاث و مفروشات	6,773,649		
مؤونة استهلاك وسائط النقل	1,776,696		
مؤونة استهلاك نفقات تأسيسية	29,063		
مؤونة استهلاك عقارات	11,177,638		
	===========>	19,757,046	
		===========>	11,035,731,487
ربح صافي			978,494,005
المجمـــوع			17,455,185,842

المدير العام	مدير الحسابات	رئيس دائرة الحسابات
د.بسام رشيد	محمد حسن	عفاف العفارة

Abstract

Insurance Section is considered one of the sectors that support the domestic economy of any country, considering the vitality of this sector in the process of capital accumulation, savings and investment. However, there are several factors that affect the performance of the companies operating in the insurance sector, which are divided into internal and external factors. Therefore, it was necessary to study the effect of the variables of the internal environment on the performance of the insurance companies due to the multiplicity and diversity of the insurance companies in result of the entry of the Private Sector to the Syrian Market. The present study aimed to study the impact of the variables of the internal environment on the performance of the insurance companies in Syria. The importance of this study comes from its being one of the few studies in Syria that handle the effect of few internal variables on the performance of the public and private insurance companies in Syria, represented in the level of the applied technology, the experience of the working staff, the size of the company, the relation between the administration and the working staff, and the style of the employees dealing with the customers. The Researcher adopted the Hypothetical Deductive Approach. She also designed a Questionnaire, in addition to extracting some financial ratios.The researcher has reached several results, such as the work in the domain of insurance requires multiple skills such as negotiation and persuasion, in addition to the lack of experience of the graduates from the Syrian Universities in the applied sciences in the domain of insurance. There is professionality in managing the relation between the Administration and the employee, with the exception of the matter of the employee’s involvement in opinion at the lower levels, the behaviour and trends of the individual are affected by the surrounding environment, and the lack of experiences in the domain of insurance due to its being monopolized by the public sector for a long time.

Keywords :

Insurance Companies- Performance of the Insurance Companies- Variables of the Internal Environment- Risk.

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education

Tishreen University

Faculty of Economics

Department of Business Administration



The Effects Of The Internal Environment's Variables On The Performance Of Insurance Companies

(An Empirical Study On The Insurance Companies In Syria)

A Thesis to Acquire Master Degree in Business Administration

Prepared By
Nour Osama Maa Albared

Supervised By
Dr. Nouhad Nader
Assistant Professor- Administration Department
Faculty of Economics- Tishreen University

2014م - 1435هـ